

**Allegato 5**  
**CAPITOLATO TECNICO**

## INDICE

|    |   |           |
|----|---|-----------|
|    | INDICE.....   | 2         |
| 1. | <b>OGGETTO DELLA FORNITURA .....</b>  | <b>3</b>  |
| 2. | <b>REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE.....</b>                                       | <b>4</b>  |
|    | 2.1 REQUISITI MINIMI DEI FOTOCOPIATORI E DEI DISPOSITIVI OPZIONALI .....          | 4         |
|    | 2.2 REQUISITI DI CONFORMITÀ .....   | 5         |
| 3. | <b>SERVIZI CONNESSI.....</b>  | <b>5</b>  |
|    | 3.1 SERVIZIO DI CONSULENZA .....  | 6         |
|    | 3.2 CONSEGNA E INSTALLAZIONE E MESSA IN ESERCIZIO .....                           | 7         |
|    | 3.3 RICHIESTA SUCCESSIVA DEI DISPOSITIVI OPZIONALI E RELATIVA INSTALLAZIONE ..... | 8         |
|    | 3.4 AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI.....  | 9         |
|    | 3.5 VERBALE DI INSTALLAZIONE .....  | 10        |
|    | 3.6 FORMAZIONE IN AULA .....  | 11        |
|    | 3.7 RITIRO APPARECCHIATURE USATE DI PROPRIETÀ .....                               | 11        |
|    | 3.8 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE.....  | 12        |
|    | 3.9 FORNITURA DI MATERIALI DI CONSUMO.....  | 14        |
|    | 3.10 RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA .....                              | 14        |
|    | 3.11 TRASFERIMENTO APPARECCHIATURE.....   | 15        |
|    | 3.12 CAMBIO PRODUTTIVITÀ DELLE APPARECCHIATURE IN NOLEGGIO .....                  | 15        |
|    | 3.13 DISINSTALLAZIONE E RITIRO FOTOCOPIATORI A FINE CONTRATTO DI NOLEGGIO .....   | 17        |
|    | 3.14 MONITORAGGIO DA REMOTO.....  | 18        |
|    | 3.15 ASSISTENZA DA REMOTO.....  | 18        |
|    | 3.16 LETTURA CONTATORI E REPORTISTICA.....  | 19        |
|    | 3.17 CALL CENTER.....   | 19        |
|    | 3.18 RESPONSABILI TECNICI PROVINCIALI .....                                       | 20        |
| 4. | <b>RESPONSABILE GENERALE .....</b>  | <b>21</b> |
| 5. | <b>INDICATORI DI QUALITÀ.....</b>   | <b>22</b> |
|    | 5.1 QUALITÀ DELLE APPARECCHIATURE .....   | 22        |
|    | 5.2 QUALITÀ DEL SERVIZIO.....   | 22        |
|    | 5.3 CUSTOMER SATISFACTION .....   | 22        |
| 6. | <b>INNOVAZIONE TECNOLOGICA .....</b>  | <b>23</b> |
| 7. | <b>FUORI PRODUZIONE DELLE APPARECCHIATURE.....</b>                                | <b>23</b> |
| 8. | <b>ALLEGATI .....</b>   | <b>23</b> |

## ALLEGATO 5 – CAPITOLATO TECNICO

### 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della presente gara è la fornitura di fotocopiatori in noleggio e dei relativi dispositivi opzionali, come descritti ed elencati dettagliatamente nell'Allegato "A" al presente documento, denominato "Caratteristiche tecniche Apparecchiature".

Nella successiva Tabella sono riportati per ogni fascia di fotocopiatori il quantitativo indicativo richiesto e la relativa produttività trimestrale garantita. Per Produttività trimestrale garantita da ciascuna Apparecchiatura deve intendersi il numero di copie garantite nel trimestre in quanto comprese nel canone di noleggio. Per "Produttività Complessiva Garantita" deve intendersi il quantitativo complessivo di copie minime garantite risultante dalla somma delle copie annue garantite dai livelli di Produttività delle Apparecchiature (in bianco e nero ovvero a colori) oggetto del medesimo Ordinativo di Fornitura.

Tali quantitativi potranno essere soggetti a modifiche nelle quantità complessive e nella distribuzione fra le diverse fasce. Tali quantitativi, infatti, non sono garantiti né vincolanti, ma frutto di una stima al meglio delle conoscenze. L'unico vincolo contrattuale è a carico dell'aggiudicatario, il quale si impegna a fornire alle Amministrazioni che utilizzeranno il Contratto Generale, fotocopiatori in noleggio per Fascia e livello di Produttività sotto indicati sino a concorrenza dell'importo massimo del Contratto Generale.

| Fascia di fotocopiatori                       | Numero. indicativo di fotocopiatori | PRODUTTIVITA' GARANTITA                                       |                          |                          |
|---|-------------------------------------|---|--------------------------|--------------------------|
|   |                                     | Numero copie trimestrali<br>(comprese nel canone di noleggio) |                          |                          |
|   |                                     | BASSA   | MEDIA                    | ALTA                     |
| 1^ FASCIA/BN<br>Almeno 16 copie al minuto     | 757                                 | 3000 copie trimestrali  | 6000 copie trimestrali   | 9000 copie trimestrali   |
| 2^ FASCIA/BN<br>Almeno 25 copie al minuto     | 533                                 | 8.000 copie trimestrali                                       | 14.000 copie trimestrali | 20.000 copie trimestrali |
| 2^ FASCIA/COLORE<br>Almeno 25 copie al minuto | 32                                  | 8.000 copie trimestrali                                       | 14.000 copie trimestrali | 20.000 copie trimestrali |
| 3^ FASCIA/BN<br>Almeno 40 copie al minuto     | 299                                 | 18.000 copie trimestrali                                      | 30.000 copie trimestrali | 40.000 copie trimestrali |
| 4^ FASCIA/BN<br>Almeno 55 copie al minuto     | 178                                 | 38.000 copie trimestrali                                      | 50.000 copie trimestrali | 75.000 copie trimestrali |

Le Amministrazioni contraenti possono richiedere che i predetti fotocopiatori in configurazione base siano corredati dei seguenti dispositivi opzionali, ciò congiuntamente all'emissione dell'Ordinativo di fornitura, ovvero ad una data successiva a quella di richiesta dei fotocopiatori, purché nei primi 24 mesi di noleggio, secondo le modalità stabilite al paragrafo 3.3:

- 1) stampante: disponibile nella configurazione a colori per il solo fotocopiatore di 2<sup>a</sup> Fascia/Colore; disponibile nella configurazione in bianco e nero per tutte le altre fasce di fotocopiatori;
- 2) fascicolazione e pinzatura: disponibile per tutte le fasce di fotocopiatori ad eccezione della 1<sup>a</sup> Fascia B/N;
- 3) scanner: disponibile nella configurazione a colori per il solo fotocopiatore di 2<sup>a</sup> Fascia/Colore; disponibile nella configurazione in bianco e nero per tutte le altre fasce di fotocopiatori;
- 4) fax: disponibile per tutte le fasce di fotocopiatori ad eccezione della 4<sup>a</sup> Fascia B/N.

## **2. REQUISITI DELLE APPARECCHIATURE**

Tutte le Apparecchiature offerte, ivi comprendendo i dispositivi opzionali, devono rispettare, pena l'esclusione dalla procedura, tanto le caratteristiche tecniche minime di cui al successivo paragrafo 2.1 e all'Allegato A al presente Capitolato Tecnico, quanto i requisiti di conformità di cui al successivo paragrafo 2.2.

### ***2.1 REQUISITI MINIMI DEI FOTOCOPIATORI E DEI DISPOSITIVI OPZIONALI***

I fotocopiatori da offrire ed i relativi dispositivi opzionali devono rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli – di carattere cogente – che venissero emanati nel corso della durata della Contratto Generale e degli Ordinativi di Fornitura.

Le caratteristiche tecniche minime che devono possedere i fotocopiatori, in ragione delle varie tipologie di Fascia previste, sono stabilite all'Allegato A “Caratteristiche tecniche Apparecchiature”.

Tutti i fotocopiatori devono, inoltre, essere alimentati direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia e devono inoltre essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Le Amministrazioni potranno richiedere, i fotocopiatori in noleggio nella configurazione base prevista per ogni Fascia, oppure in quella comprensiva di uno o più dispositivi opzionali, anch'essi previsti per tipologia di Fascia, come descritti e con le caratteristiche tecniche minime stabilite nell'Allegato A “Caratteristiche tecniche Apparecchiature”.

In particolare, tutte le Apparecchiature da offrire (fotocopiatori in configurazione base e dispositivi opzionali) e che – in caso di aggiudicazione – saranno oggetto del Contratto Generale devono essere: 1) nuove di fabbrica, costruite a regola d'arte ed in conformità alle vigenti disposizioni in materia

antifortunistica; 2) conformi a quanto indicato nel presente documento e nell'Allegato A "Caratteristiche tecniche Apparecchiature"; 3) non costruite anteriormente all'anno 2005; 4) perfettamente funzionanti e corredati da documentazione tecnica o manuale d'uso; 5) in possesso del "Contatore" di copie, che dovrà registrare un solo scatto per copia prodotta, indipendentemente dal formato di carta alimentato.

Le Apparecchiature offerte all'interno di una medesima Fascia dovranno inoltre essere, a pena di esclusione, tutte della stessa marca e modello.

## **2.2 REQUISITI DI CONFORMITÀ**

Tutte le Apparecchiature offerte dovranno presentare i seguenti requisiti di conformità:

- conformità alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla immissione in commercio;
- possesso di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (Marcatura "CE") e conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- possesso della certificazione ENERGY STAR rilasciata dall'EPA o di certificazioni equivalenti per quanto riguarda le parti elettriche;
- conformità alla normativa alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. 151/2005 al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose;
- conformità alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.P.R. n. 547/1955, del D.Lgs. n. 277/1991, del D.Lgs. n. 626/1994 e successive modificazioni.

Per quanto concerne i materiali di consumo, tra cui in particolare i toner (in base al paragrafo 3.9), nonché per il servizio di ritiro e smaltimento delle Apparecchiature usate di proprietà (in base al paragrafo 3.7), il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla Direttiva 2002/96/CE (RAEE), recepita con il D.Lgs. 51/2005.

## **3. SERVIZI CONNESSI**

I servizi descritti nel presente paragrafo, nonché le ulteriori attività descritte, ovvero comunque necessarie per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sono connessi ed accessori al noleggio dei fotocopiatori e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo

corrispettivo deve intendersi incluso nel canone di noleggio corrisposto dall'Amministrazione Contraente, ad eccezione del solo servizio di trasferimento Apparecchiature di cui al successivo paragrafo 3.11 e del solo servizio di monitoraggio da remoto di cui al successivo paragrafo 3.14, il cui corrispettivo non è ricompreso nel canone di noleggio.

### **3.1 SERVIZIO DI CONSULENZA**

L'Amministrazione, attraverso l'emissione del Preliminare di Ordinativo (come meglio descritto nello Schema di Contratto Generale), potrà richiedere il servizio di Consulenza, da prestarsi a cura, onere e spese del Fornitore, secondo le modalità di seguito descritte. Il servizio di Consulenza è finalizzato a verificare gli effettivi bisogni dell'Amministrazione e a razionalizzarli rispetto a quanto indicato nel Preliminare di Ordinativo.

In tal caso, nel Preliminare di Ordinativo l'Amministrazione indicherà – in ragione delle esigenze stimate da parte della stessa Amministrazione – la quantità e la tipologia di fotocopiatori richiesti, il livello di Produttività desiderato, gli eventuali relativi dispositivi opzionali, nonché il numero di Apparecchiature per cui intende attivare il servizio di assistenza da remoto, di cui al successivo paragrafo 3.15, il tutto nel rispetto di quanto riportato nel Capitolato Tecnico. I quantitativi indicati nel Preliminare di Ordinativo sono puramente indicativi e pertanto non sono da considerarsi vincolanti per l'Amministrazione. Resta comunque inteso che il Preliminare di Ordinativo è vincolante per l'Amministrazione ad emettere l'Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore entro e non oltre 2 (due) giorni lavorativi dalla data di ricezione del Preliminare di Ordinativo dovrà contattare l'Amministrazione per fissare la data del sopralluogo, da effettuarsi entro il termine perentorio dei successivi 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione del Preliminare di Ordinativo, salvo diverse esigenze dell'Amministrazione che in alternativa concorderà con il Fornitore una data successiva per il sopralluogo congiunto.

Nel corso del sopralluogo il Fornitore dovrà valutare gli effettivi fabbisogni dell'Amministrazione da soddisfare tramite il contratto di fornitura di fotocopiatori, rispetto a quanto indicato nel Preliminare di Ordinativo. A seguito del sopralluogo, il Fornitore dovrà redigere e consegnare un apposito "Verbale di Razionalizzazione", indicante il numero e la tipologia (Fascia) di Apparecchiature considerate idonee alle effettive esigenze dell'Amministrazione, comprensive degli eventuali dispositivi opzionali. Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla consegna del Verbale di Razionalizzazione, l'Amministrazione emetterà l'Ordinativo di Fornitura avente ad oggetto la quantità e la tipologia di Apparecchiature richieste:

- indicate nella proposta di razionalizzazione presentata dal Fornitore nel Verbale di Razionalizzazione,

- indicate nel Preliminare di Ordinativo,
- formulate *ex novo*, modificando le quantità e le tipologie di Apparecchiature precedentemente indicate dall'Amministrazione o proposte dal Fornitore.

### **3.2 CONSEGNA E INSTALLAZIONE E MESSA IN ESERCIZIO**

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle Apparecchiature (i fotocopiatori in configurazione base e gli eventuali dispositivi opzionali) saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nel relativo Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione di ciascun Ordinativo di Fornitura, deve darne riscontro all'Amministrazione, via fax, indicando le date previste di consegna, installazione e messa in esercizio che devono comunque rispettare i termini massimi di seguito indicati:

- per Ordinativi di Fornitura fino a 100 Apparecchiature, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'Ordinativo;
- per Ordinativi di Fornitura superiori a 100 Apparecchiature, entro il termine perentorio di 40 (quaranta) giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'Ordinativo; tuttavia, ove l'Amministrazione ne faccia richiesta, il 50% delle Apparecchiature (fino ad numero massimo di 100 Apparecchiature) oggetto dei singoli Ordinativi di Fornitura dovrà essere consegnato entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione dell'Ordinativo.

Il Fornitore dovrà apporre a ciascuna Apparecchiatura installata una targhetta riportante un codice identificativo dell'Apparecchiatura stessa, che verrà utilizzato dall'Amministrazione per eventuali comunicazioni al Fornitore.

Il Fornitore, congiuntamente a ciascuna Apparecchiatura, dovrà consegnare all'Amministrazione un toner di scorta, in aggiunta a quello impiegato per l'installazione dell'Apparecchiatura, che dovrà essere conservato dall'Amministrazione presso i propri uffici.

Al momento dell'installazione il Fornitore, in presenza di un rappresentante dell'Amministrazione ed in contraddittorio con l'Amministrazione stessa, procederà alla verifica di funzionalità e quindi alla verifica dell'accensione e del corretto funzionamento delle Apparecchiature tramite l'effettuazione di una prova di copia da originale e dell'effettivo funzionamento di tutti gli eventuali dispositivi opzionali quali, a titolo di esempio, l'effettuazione di una prova di scannerizzazione e l'effettuazione di una prova di fax.

Il Fornitore, per ciascuna Apparecchiatura, dovrà consegnare inoltre all'Amministrazione:

- a) la documentazione tecnica e di conformità;
- b) il manuale di istruzioni in lingua italiana;
- c) una scheda tecnica di sicurezza contenente le informazioni relative a emissione di ozono, emissione di polveri, livello di rumore, emissione di calore;
- d) un manuale di istruzioni semplice ed esplicativo (di seguito **“Manuale di istruzioni Ambientale”**) relativo all'utilizzo finalizzato alla riduzione dell'impatto ambientale per ciascuna marca e modello di fotocopiatori consegnati; il **“Manuale di istruzioni Ambientale”** dovrà comunque riportare indicazioni sul corretto utilizzo dei fotocopiatori in modalità fronte/retro, accensione e spegnimento dell'Apparecchiatura, modalità di cambio toner, eventuale funzionamento della presa temporizzata ecc.. Tale Manuale di istruzioni dovrà essere consegnato sia in versione cartacea sia in versione elettronica (cd o dvd). Ci si riserva la facoltà di concordare con il Fornitore i contenuti di suddetto materiale;
- e) un documento attestante la conformità delle Apparecchiature a quanto dichiarato in sede di Offerta Tecnica ed Economica.

All'atto della consegna delle Apparecchiature il Fornitore dovrà altresì fornire e consegnare, collocandoli in prossimità delle Apparecchiature, un numero sufficiente di appositi contenitori in cartone riciclato dedicati, e comunque almeno uno per ogni locale in cui sono posizionate le Apparecchiature, volti alla raccolta differenziata del materiale di consumo, di cui in particolare i toner usati.

### **3.3 RICHIESTA SUCCESSIVA DEI DISPOSITIVI OPZIONALI E RELATIVA INSTALLAZIONE**

Le Amministrazioni che aderiscono al Contratto Generale possono richiedere, a corredo dei fotocopiatori oggetto dell'Ordinativo di Fornitura, i dispositivi opzionali indicati nel presente Capitolato Tecnico congiuntamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, ovvero ad una data successiva a quella di richiesta dei fotocopiatori entro i tempi ed ai corrispettivi di seguito indicati:

1. per gli Ordinativi di Fornitura di dispositivi opzionali emessi entro 12 (dodici) mesi dalla data di installazione di ciascun fotocopiatore verrà applicata, rispetto a quanto indicato nell'offerta economica del Fornitore, una maggiorazione del 10% (dieci per cento);
2. per gli Ordinativi di Fornitura di dispositivi opzionali emessi tra il tredicesimo e il ventiquattresimo mese dalla data di installazione di ciascun fotocopiatore, qualora sia prorogato il Contratto Generale,

verrà applicata, rispetto a quanto indicato nell'offerta economica del Fornitore, una maggiorazione del 20% (venti per cento).

Durante gli ultimi 24 (ventiquattro) mesi della durata del singolo contratto di noleggio dei fotocopiatori le Amministrazioni non potranno ordinare alcun ulteriore dispositivo opzionale.

Si precisa che i dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente ma solo come componenti aggiuntivi dei fotocopiatori oggetto dell'Ordinativo di Fornitura. Resta inteso che per ciascuna tipologia di dispositivi opzionali, non potrà essere ordinato un numero di dispositivi superiore al numero dei fotocopiatori installati.

La richiesta dei dispositivi opzionali in data successiva alla richiesta di noleggio dei fotocopiatori dovrà essere effettuata mediante l'emissione di un nuovo Ordinativo di Fornitura; tale Ordinativo dovrà contenere l'indicazione del numero dell'Ordinativo di Fornitura del/i fotocopiatore/i già installato/i cui i dispositivi devono essere collegati ed i relativi codici identificativi. La durata del contratto di noleggio di tali dispositivi avrà la durata residua dei fotocopiatori cui tali dispositivi sono stati collegati.

Il Fornitore, entro 2 (due) giorni lavorativi dalla ricezione di ciascun Ordinativo di Fornitura relativo alla richiesta di installazione dei dispositivi opzionali, deve darne riscontro via fax all'Amministrazione, indicando la data prevista di consegna, installazione e messa in esercizio che deve comunque essere effettuata entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura.

### ***3.4 AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI***

Al fine di semplificare l'uso dell'Apparecchiatura, al termine dell'installazione il Fornitore, a propria cura, onere e spese, deve svolgere un'attività di "affiancamento agli utenti" volta a chiarire almeno i seguenti punti: accensione e spegnimento, uso del fotocopiatore in ogni sua funzione standard ed opzionale, procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (quali ad esempio inceppamento carta), caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello del consumo di toner, funzionalità ed utilizzo del pannello di controllo, lettura del contatore ed ogni altra gestione operativa quotidiana.

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al referente indicato dall'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra descritto.

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al termine dell'installazione, partecipino contemporaneamente alla suddetta attività.

L'attestazione dell'esecuzione del servizio di affiancamento agli utenti, o della sua rinuncia da parte dell'Amministrazione, sarà riportata nel "Verbale di Installazione", come descritto nel successivo paragrafo 3.5.

### **3.5 VERBALE DI INSTALLAZIONE**

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura (di cui al precedente paragrafo 3.2) verrà redatto un apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di installazione" delle Apparecchiature installate. Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione e controfirmato dall'Amministrazione stessa. Nel Verbale di Installazione dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la sede di installazione e l'idoneità dei luoghi di sistemazione delle Apparecchiature;
- la data dell'avvenuta consegna;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero, la marca, il modello e codice identificativo delle Apparecchiature oggetto del Verbale;
- l'attestazione dell'avvenuta consegna della documentazione di cui alle lettere a), b), c), d) e e) del precedente paragrafo 3.2, ivi incluso il "Manuale di istruzioni Ambientale";
- l'attestazione dell'avvenuta consegna del toner di scorta relativo a ciascuna Apparecchiatura installata, come descritto al precedente paragrafo 3.2;
- l'attestazione dell'avvenuta consegna di contenitori in cartone riciclato per la raccolta del materiale di risulta (toner) come descritto al precedente paragrafo 3.2;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti come descritto al precedente paragrafo 3.4, o della rinuncia a tale servizio da parte dell'Amministrazione.

In caso di consegne ripartite nel tempo (tutte, comunque, dei termini massimi di cui al precedente paragrafo 3.2) verranno redatti i distinti Verbali di Installazione.

Resta fermo che, con riferimento a ciascun singolo Ordinativo di Fornitura, ai fini della decorrenza del periodo di noleggio e del canone, si considererà la data del Verbale di Installazione relativo alle ultime Apparecchiature installate.

Il Fornitore dovrà redigere altresì un Verbale di Installazione dei dispositivi opzionali installati richiesti in una data successiva a quella richiesta dei fotocopiatori (di cui al precedente paragrafo 3.3).

### **3.6 FORMAZIONE IN AULA**

Nel corso del primo anno dalla data di attivazione del Contratto Generale, il Fornitore si impegna ad erogare 8 (otto) ore di formazione in aula, anche non consecutive, garantendo tuttavia un minimo di due ore consecutive per ciascuna sessione, alle Amministrazioni interessate sul corretto utilizzo delle Apparecchiature e sulla corretta gestione dei materiali di consumo al fine di ridurre l'impatto ambientale, quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le eventuali attività di ricerca e sviluppo sui fotocopiatori in campo ambientale, la descrizione ed il ruolo delle principali certificazioni europee, le caratteristiche tecniche delle apparecchiature che permettono la riduzione del risparmio energetico, ecc. La DG Qualità dell'Ambiente della Regione Lombardia si riserverà di concordare con il Fornitore il programma della sessione formativa, mettendo eventualmente a disposizione i propri locali.

### **3.7 RITIRO APPARECCHIATURE USATE DI PROPRIETÀ**

Congiuntamente all'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti potranno altresì richiedere il servizio opzionale di ritiro e smaltimento di fotocopiatori usati, di qualsiasi modello o marca, già di proprietà delle Amministrazioni.

È a carico del Fornitore, in via esclusiva, ogni onere o spesa inerenti la rimozione, il ritiro e lo smaltimento di tali Apparecchiature usate, il cui numero indicativo è riportato nell'Allegato B, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. Lombardia Informatica S.p.A. e/o ciascuna Amministrazione potranno richiedere una variazione in aumento o in diminuzione di dette quantità.

Resta inteso che le Amministrazioni potranno richiedere il ritiro di Apparecchiature usate di proprietà fino ad un quantitativo massimo pari al numero di Apparecchiature oggetto di ciascun Ordinativo di Fornitura. Se, a titolo di esempio, l'Amministrazione emette un Ordinativo di Fornitura per 5 Apparecchiature, il Fornitore dovrà ritirare e smaltire al massimo 5 Apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione.

Il servizio di ritiro e smaltimento di fotocopiatori usati già di proprietà dell'Amministrazione dovrà essere eseguito entro e non oltre i termini di seguito descritti:

- per il ritiro e smaltimento fino a 30 Apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere data di ricezione dell'Ordinativo;
- per il ritiro e smaltimento superiore a 30 Apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione dell'Ordinativo.

Al fine del ritiro dei fotocopiatori usati è richiesto in capo al Fornitore il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e successive modifiche, nonché quanto statuito dal Decreto Legislativo n° 151 del 2005. In difetto del possesso di quanto sopra, il Fornitore dovrà subappaltare tale servizio ad

impresa in possesso dei predetti requisiti, sempre che si sia riservato la facoltà di subappalto di detta attività in sede di offerta.

Il servizio è da intendersi comprensivo di tutte le attività che vanno dal ritiro al piano fino allo smaltimento delle Apparecchiature. Resta peraltro inteso che è estraneo all'oggetto del Contratto Generale la fase prodromica della dismissione delle apparecchiature usate, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione.

All'atto del ritiro delle Apparecchiature verrà redatto un apposito "Verbale di ritiro apparecchiature" da consegnare all'Amministrazione.

### **3.8 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento delle Apparecchiature oggetto di ogni singolo contratto di fornitura, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica presso le sedi dell'Amministrazione e ponendo in essere ogni attività necessaria per garantire il funzionamento delle stesse e la risoluzione degli eventuali malfunzionamenti per tutto il periodo di durata del contratto di fornitura, entro i termini stabiliti nello schema di Contratto Generale.

Resta inteso che le riparazioni e le sostituzioni di pezzi delle Apparecchiature devono essere eseguite con pezzi di ricambio originali e nuovi di fabbrica per qualsiasi congegno, parte o elemento meccanico, elettrico e elettronico che presentino rotture o logorii o che comunque diminuiscano il rendimento della macchina.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore a mezzo fax da inviare al Call Center, di cui al successivo paragrafo 3.17.

Il Fornitore dovrà provvedere all'intervento di assistenza tecnica, al fine di eliminare il malfunzionamento dell'Apparecchiatura ed a ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità della medesima Apparecchiatura, presso le sedi dell'Amministrazione entro il termine massimo di 16 (sedici) ore lavorative decorrenti dalla richiesta di intervento, ovvero di quelli migliorativi offerti in sede di gara.

Qualora l'entità degli interventi da eseguire non consenta di ripristinare la piena e perfetta operatività e funzionalità dell'Apparecchiatura entro il predetto termine massimo stabilito, ovvero entro quello migliorativo offerto in sede di gara, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione dell'Apparecchiatura entro il termine massimo di 24 (ventiquattro) ore lavorative decorrenti dalla richiesta di intervento, ovvero di quello migliorativo offerto in sede di gara, con una Apparecchiatura di caratteristiche tecniche identiche o superiori a quella in stato di fermo. Resta inteso che, in tal caso, verrà comunque corrisposto il canone relativo alla fascia cui appartiene l'Apparecchiatura sostituita e non quello,

eventualmente, di fascia superiore cui appartiene l'apparecchiatura sostitutiva. All'atto della sostituzione dell'Apparecchiatura il Fornitore dovrà provvedere all'attività della lettura del contatore e verbalizzarne la lettura con il relativo codice identificativo.

Entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di installazione dell'apparecchiatura sostitutiva il Fornitore dovrà comunicare all'Amministrazione la data entro la quale provvederà a riconsegnare l'Apparecchiatura originaria. Ove non sia possibile ripristinare la piena e perfetta operatività dell'Apparecchiatura originaria, il Fornitore dovrà darne entro il medesimo termine comunicazione all'Amministrazione, la quale potrà scegliere di accettare in via definitiva l'apparecchiatura sostitutiva già installata o, in alternativa, richiedere, senza alcun onere aggiuntivo, una Apparecchiatura nuova di fabbrica avente le medesime caratteristiche dell'Apparecchiatura originaria, da consegnarsi entro i successivi 20 (venti) giorni lavorativi dalla relativa comunicazione dell'Amministrazione.

I tempi migliorativi che possono essere offerti dal concorrente e che sono premiati se offerti congiuntamente, sono rispettivamente i seguenti:

- 8 (otto) ore lavorative, per l'intervento ed il ripristino della piena e perfetta operatività e funzionalità della Apparecchiatura, e
- 16 (sedici) ore lavorative, per la sostituzione dell'Apparecchiatura malfunzionante o guasta con altra di caratteristiche identiche o superiori.

Per ogni intervento il Fornitore dovrà redigere un apposito "Verbale di ripristino Apparecchiatura guasta", sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore. Copia di tale Verbale dovrà essere consegnata all'Amministrazione. Il Verbale dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- la sede di consegna;
- il numero dell'Ordinativo di Fornitura;
- il codice identificativo dell'Apparecchiatura;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- la tipologia di intervento;
- le caratteristiche dell'eventuale Apparecchiatura sostitutiva;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

Il Fornitore dovrà altresì assicurare almeno un intervento di pulizia e manutenzione periodica annuale dell'intero parco macchine in noleggio installato presso i luoghi e le sedi delle Amministrazioni. Al

positivo completamento delle attività, verrà redatto apposito “Verbale di pulizia e manutenzione”, da consegnare all’Amministrazione.

### **3.9 FORNITURA DI MATERIALI DI CONSUMO**

Il Fornitore dovrà fornire tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessari per il corretto e completo funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del noleggio dell’Apparecchiatura medesima. Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro i tempi definiti massimi di 2 (due) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta da parte dell’Amministrazione, ovvero di quelli migliorativi offerti in sede di gara.

Qualora l’Amministrazione abbia richiesto il Dispositivo Opzionale “Fascicolazione e Pinzatura” nel materiale di consumo sono da intendersi inclusi anche i punti metallici.

La fornitura di materiali di consumo dovrà essere richiesta a mezzo fax dall’Amministrazione al Fornitore mediante il Call Center di cui al successivo paragrafo 3.17.

All’atto del positivo completamento di suddetta attività verrà redatto un apposito “Verbale di fornitura materiali di consumo” da consegnare all’Amministrazione.

### **3.10 RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA**

Ogni qualvolta il Fornitore si recherà presso le sedi dell’Amministrazione per gli interventi di manutenzione e/o per la consegna del materiale di consumo, il Fornitore si farà altresì carico del ritiro e smaltimento dei materiali di risulta, quali toner ed eventuali parti di ricambio delle Apparecchiature oggetto del contratto di fornitura. A tal fine è richiesto il possesso, da parte dell’esecutore del servizio, dei requisiti previsti dal D. Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e successive modifiche, nonché del D. Lgs. 151/2005.

Il Fornitore in ogni caso dovrà provvedere a ritirare i materiali di risulta ogni qual volta ne farà richiesta l’Amministrazione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione di suddetta richiesta dell’Amministrazione al Fornitore.

Il servizio di ritiro e smaltimento dei materiali di risulta dovrà essere richiesto a mezzo fax dall’Amministrazione al Fornitore mediante il Call Center di cui al successivo paragrafo 3.17.

All’atto del positivo completamento di suddetta attività verrà redatto un apposito “Verbale di ritiro e smaltimento dei materiali di risulta” da consegnare all’Amministrazione.

### **3.11 TRASFERIMENTO APPARECCHIATURE**

Le Amministrazioni si riservano la facoltà di richiedere al Fornitore l'attivazione del servizio di trasferimento delle Apparecchiature oggetto degli Ordinativi di Fornitura all'interno dei locali di una stessa sede. Il servizio di trasferimento Apparecchiature potrà essere richiesto da ciascuna Amministrazione Contraente non più di una volta all'anno dalla data di attivazione del Contratto di Fornitura, ovvero fino ad un numero massimo di 4 richieste di trasferimento Apparecchiature. La richiesta di attivazione del servizio dovrà essere effettuata tramite fax da inviare al Call Center.

La richiesta di attivazione del servizio dovrà indicare il numero e la fascia (marca e modello) delle Apparecchiature da trasferire, la loro attuale collocazione e la nuova collocazione desiderata, nonché la possibilità accordata al Fornitore per l'utilizzo del montacarichi, qualora l'Amministrazione ne sia in possesso. Il servizio di trasferimento fotocopiatori dovrà essere eseguito entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta. Previo accordo tra le parti, il trasferimento delle Apparecchiature potrà essere effettuato a seguito di un sopralluogo del Fornitore presso i locali dell'Amministrazione. Tale eventuale sopralluogo non modificherà in alcun caso i termini di esecuzione delle prestazioni di cui sopra e non comporterà alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione contraente, salvo il corrispettivo fisso dovuto dall'Amministrazione e stabilito nel Contratto Generale.

Al positivo completamento di suddetta attività verrà redatto un apposito "Verbale di trasferimento Apparecchiature" da consegnare all'Amministrazione.

### **3.12 CAMBIO DEL LIVELLO DI PRODUTTIVITÀ DELLE APPARECCHIATURE IN NOLEGGIO**

Relativamente a ciascun Ordinativo di Fornitura, qualora dalla ricognizione della lettura dei contatori in ciascuna sede delle Amministrazioni (di cui al successivo paragrafo 3.16) effettuata prima della fatturazione del quarto, ottavo, dodicesimo e sedicesimo canone di noleggio, si evidenzia che la "Produttività Complessiva Garantita" di cui al precedente paragrafo 1, per le copie effettuate sulle Apparecchiature in bianco e nero installate (quindi sulle Apparecchiature di 1<sup>a</sup> Fascia/BN, 2<sup>a</sup> Fascia/BN, 3<sup>a</sup> Fascia/BN, 4<sup>a</sup> Fascia/BN), sia superiore o inferiore del 20% rispetto al numero complessivo annuo di copie garantite dal livello di produttività delle Apparecchiature installate, il Fornitore dovrà formulare all'Amministrazione con apposito Verbale una proposta di variazione dei livelli di produttività delle Apparecchiature compatibile con gli effettivi fabbisogni di copie annue, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione. In caso di accettazione da parte delle Amministrazioni, il pagamento del nuovo canone relativo al variato livello di produttività dell'Apparecchiatura verrà corrisposto a partire dal trimestre successivo.

La stessa attività di cambio produttività potrà essere effettuata per le Apparecchiature a colori (quindi le Apparecchiature di 2^ Fascia colori) installate in ciascuna sede. Pertanto, qualora dalla ricognizione della lettura dei contatori in ciascuna sede delle Amministrazioni (di cui al successivo paragrafo 3.16) effettuata prima della fatturazione del quarto, ottavo, dodicesimo e sedicesimo canone di noleggio, si evidenzi che la “Produttività Complessiva Garantita” di cui al precedente paragrafo 1, per le copie effettuate sulle Apparecchiature a colori installate (Apparecchiature di 2^ Fascia/colori), sia superiore o inferiore del 20% rispetto al numero complessivo annuo di copie garantite dal livello di produttività delle Apparecchiature installate, il Fornitore dovrà formulare all’Amministrazione con apposito Verbale una proposta di variazione dei livelli di produttività delle Apparecchiature compatibile con gli effettivi fabbisogni di copie annue, senza alcun onere aggiuntivo per l’Amministrazione. In caso di accettazione da parte delle Amministrazioni, il pagamento del nuovo canone relativo al variato livello di produttività dell’Apparecchiatura, verrà corrisposto a partire dal trimestre successivo.

***Esempio:***

Facendo riferimento alla tabella di cui al paragrafo 1, L’Amministrazione A richiede una apparecchiatura di 1^ Fascia con produttività trimestrale garantita di 6.000 copie (quindi 24.000 copie annue garantite), e una apparecchiatura di 2^ Fascia con produttività trimestrale garantita di 14.000 copie (quindi 56.000 copie annue garantite). Pertanto l’Amministrazione si assicura nel corso di un anno (corrispondente a quattro canoni), una “Produttività Complessiva Garantita” pari ad un numero di complessivo di copie annue pari a 80.000 (24.000+56.000).

**Caso A:**

Dalla lettura dei contatori, effettuata prima della scadenza del quarto canone, emerge che **complessivamente** l’Amministrazione ha effettuato 100.000 copie, ossia un 20% in più delle 80.000 copie complessivamente garantite dai livelli di produttività scelti. In questo caso il Fornitore propone all’Amministrazione di variare il livello di produttività trimestrale garantita della 2^ Fascia da 14.000 copie trimestrali a 20.000 copie trimestrali. Per l’anno successivo, ossia per i prossimi quattro canoni trimestrali, l’Amministrazione può o meno accettare di assicurarsi una “Produttività Complessiva Garantita” pari ad un numero complessivo di 104.000 copie annue - (20.000 copie x 4 canoni)+(6.000 copie x 4 canoni).

**Caso B:**

Dalla lettura dei contatori prima della scadenza del quarto canone emerge che **complessivamente** l’Amministrazione ha effettuato 60.000 copie, ossia un 20% in meno delle 80.000 copie complessivamente garantite dai livelli di produttività scelti. In questo caso il Fornitore propone

all'Amministrazione di variare il livello di produttività trimestrale garantita della 1^ Fascia da 6.000 copie trimestrali a 3.000 copie trimestrali. Per l'anno successivo, ossia per i prossimi quattro canoni trimestrali, l'Amministrazione può meno accettare di assicurarsi una "Produttività Complessiva Garantita" pari ad un numero complessivo di 68.000 copie annue - (14.000 copie x4 canoni) + (3.000 copie x4 canoni).

Caso C:

Dalla lettura dei contatori prima della scadenza del quarto canone emerge che **complessivamente** l'Amministrazione ha effettuato 90.000 copie, quindi il 12,5% in più della "Produttività Complessiva Garantita" pari ad 80.000 copie annue. Poiché l'Amministrazione non ha superato la quota del 20% della Produttività complessiva garantita, il Fornitore non sarà tenuto a riformulare alcuna proposta di cambio produttività, e continueranno ad essere corrisposti i canoni relativi alla produttività trimestrale garantita da ciascuna Apparecchiatura.

**3.13 DISINSTALLAZIONE E RITIRO FOTOCOPIATORI A FINE CONTRATTO DI NOLEGGIO**

Entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni lavorativi successivi allo scadere del contratto di noleggio o dalla eventuale risoluzione e/o recesso del contratto da parte dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà provvedere alla disinstallazione e al ritiro delle Apparecchiature a proprie spese, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione.

Superato tale limite massimo per ritiro delle Apparecchiature, l'Amministrazione avrà il diritto di restituire le Apparecchiature presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti dall'Amministrazione per tale operazione saranno rimborsati dal Fornitore, il quale, in caso di eventuali fatture da emettere all'Amministrazione contraente, dovrà decurtare l'importo della fattura del valore della spesa documentata dall'Amministrazione per la restituzione dei fotocopiatori.

Al fine del ritiro delle Apparecchiature usate è richiesto in capo al Fornitore il possesso dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e successive modifiche, nonché quanto statuito dal Decreto Legislativo n° 151 del 2005. In difetto del possesso di quanto sopra, il Fornitore dovrà subappaltare tale servizio ad impresa in possesso dei predetti requisiti, sempre che si sia riservato la facoltà di subappalto di detta attività in sede di offerta.

Al positivo completamento di suddetta attività verrà redatto un apposito "Verbale di ritiro fotocopiatori" da consegnare all'Amministrazione.

### **3.14 MONITORAGGIO DA REMOTO**

Per le Apparecchiature configurate in rete, le Amministrazioni hanno facoltà di richiedere al Fornitore la prestazione del servizio di monitoraggio da remoto delle Apparecchiature.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei *device* presenti sulla rete. Il servizio dovrà altresì garantire il pieno, continuo ed incondizionato accesso a tale sistema attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite *user ID* e *password*.

A richiesta dell'Amministrazione, i dati raccolti sulle Apparecchiature dovranno inoltre essere classificati in un database che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole Apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono riportati i dati principali che il sistema dovrebbe riportare:

- dati identificativi dell'Apparecchiatura: il tipo di Apparecchiatura (comprensivo dei dispositivi opzionali installati) e il relativo codice identificativo, l'Amministrazione contraente, la sede e l'indirizzo di ubicazione;
- la data d'installazione del fotocopiatore e degli eventuali dispositivi opzionali e la data prevista di fine noleggio;
- l'importo dei canoni trimestrali posticipati dovuti per l'Apparecchiatura e per i dispositivi opzionali installati;
- il numero di copie registrate dal contatore;
- i messaggi di *alert* generati automaticamente dalla Apparecchiatura.

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

Il servizio dovrà inoltre garantire invii tramite posta elettronica di notifiche di errore lanciate dall'Apparecchiatura quali, a titolo esemplificativo, il basso livello del toner, inceppamento della carta, malfunzionamento dell'Apparecchiatura ecc.

### **3.15 ASSISTENZA DA REMOTO**

Per le Apparecchiature configurate in rete, su espressa richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà organizzare un servizio di assistenza da remoto. L'assistenza da remoto permetterà al Fornitore di verificare eventuali guasti e/o malfunzionamenti, nonché i livelli di utilizzo del materiale di consumo. L'accesso alla rete consentirà il controllo da remoto delle Apparecchiature da parte del Fornitore, previo espresso consenso dell'Amministrazione.

In caso di attivazione di tale modalità di assistenza, l'Amministrazione avrà diritto ad uno sconto pari al 2% (due per cento) sul canone trimestrale posticipato relativo al fotocopiatore ed agli eventuali dispositivi opzionali installati per cui è stato accordato al Fornitore tale controllo.

### **3.16 LETTURA CONTATORI E REPORTISTICA**

Il controllo dei contatori di ciascuna Apparecchiatura deve essere possibile in totale autonomia da parte delle singole Amministrazioni.

In ogni caso, ogni dodici (12) mesi dall'emissione del primo canone di noleggio - ossia prima della fatturazione del quarto, ottavo, dodicesimo e sedicesimo canone di noleggio - il Fornitore si impegna ad effettuare in contraddittorio con l'Amministrazione la lettura dei contatori delle singole Apparecchiature e a verbalizzare le letture con i relativi codici identificativi delle Apparecchiature.

Le eventuali copie aggiuntive delle Apparecchiature in Bianco e Nero evidenziate a seguito di ciascuna lettura dei contatori, rispetto al numero **complessivo** di copie annue garantite dai rispettivi livelli di produttività delle Apparecchiature installate, (come descritto al paragrafo 3.11) verranno fatturate congiuntamente all'emissione della fattura successiva, ovvero della fattura relativa al quarto, ottavo, dodicesimo e sedicesimo canone. Le eventuali copie aggiuntive delle Apparecchiature a Colori (e quindi delle Apparecchiature di II Fascia a colori) evidenziate a seguito di ciascuna lettura dei contatori, rispetto al numero di copie garantite dai rispettivi canoni di produttività delle Apparecchiature installate, verranno fatturate congiuntamente all'emissione della fattura successiva, ovvero della fattura relativa al quarto, ottavo, dodicesimo e sedicesimo canone.

La lettura dei contatori dovrà essere effettuata altresì ogni qualvolta il Fornitore sostituisca le Apparecchiature a seguito di malfunzionamenti e guasti, di cui al precedente paragrafo 3.8.

Contestualmente alla disinstallazione e ritiro fotocopiatori a fine contratto di fornitura il Fornitore dovrà effettuare la lettura finale del contatore dell'Apparecchiatura.

### **3.17 CALL CENTER**

Alla data di Attivazione del Contratto Generale, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi sabato, domeniche e festivi, e per almeno 8 (otto) ore lavorative giornaliere, nei normali orari di ufficio, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Amministrazioni Contraenti devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre dopo tali orari deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center deve consentire alle Amministrazioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nel Contratto Generale;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di ordine e consegna, sullo stato degli ordini in corso e della loro evasione;
- richiedere chiarimenti ed informazioni relativi allo stato delle consegne;
- richiedere informazioni relative al corretto utilizzo delle Apparecchiature, anche per ridurre l'impatto ambientale;
- inoltrare, esclusivamente a mezzo fax, le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica;
- richiedere, esclusivamente a mezzo fax, la fornitura di materiale di consumo;
- richiedere, esclusivamente a mezzo fax, il ritiro e lo smaltimento del materiale di risulta;
- richiedere, esclusivamente a mezzo fax, il servizio di trasferimento delle Apparecchiature;
- inoltrare i reclami.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" - denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi - secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177).

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con i Responsabili Tecnici Provinciali ed avrà il compito di inoltrare le richieste di intervento effettuate dalle Amministrazioni al Responsabile Tecnico Provinciale e reperire da questi tutte le informazioni relative allo stato di ciascuna richiesta di intervento.

### ***3.18 RESPONSABILITÀ TECNICI PROVINCIALI***

Alla data di stipula del Contratto Generale, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile Tecnico dei servizi per ciascuna Provincia della Regione Lombardia e per il Comune di Roma. Ciascun Responsabile Tecnico designato dal Fornitore non potrà essere destinato a più di una Provincia.

Ciascun Responsabile Tecnico Provinciale dovrà avere almeno 12 mesi di esperienza nello svolgimento di attività di messa in esercizio e manutenzione delle Apparecchiature e sarà responsabile del tempestivo intervento sulle Apparecchiature medesime a seguito delle segnalazioni delle

Amministrazioni Contraenti al Call Center. Il Responsabile Tecnico Provinciale dovrà garantire la piena reperibilità entro gli orari di operatività del Call Center. Il Responsabile Tecnico provinciale dovrà altresì essere in grado di garantire la gestione degli interventi per il ripristino del malfunzionamento delle apparecchiature e in grado di supportare le Amministrazioni nell'erogazione di tutti i servizi connessi al contratto di fornitura.

E' fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione di servizi. In caso di sostituzione di uno o più Responsabili Tecnici provinciali nel corso del Contratto Generale e dei Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione a Lombardia Informatica S.p.A. inviando il relativo curriculum. Qualora il suddetto curriculum non sia rispondente alle competenze sopra richieste, Lombardia Informatica S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile Tecnico Provinciale e la presentazione del relativo curriculum.

#### **4. RESPONSABILE GENERALE**

Per la gestione di tutti i servizi a supporto della Fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile Generale che sia in grado di coordinare i Responsabili Tecnici designati per ciascuna delle Province del territorio della Regione Lombardia e del Comune di Roma. Il Responsabile Generale deve inoltre:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni Contraenti che emettono Ordinativi di Fornitura;
- implementare le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste;
- monitorare l'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia dei singoli contratti attuativi del Contratto Generale;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle Amministrazioni e/o da Lombardia Informatica S.p.A..

In caso di sostituzione del Responsabile Generale nel corso del Contratto Generale e dei Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione a Lombardia Informatica S.p.A. inviando il relativo curriculum. Qualora il suddetto curriculum non sia rispondente alle competenze sopra richieste, Lombardia Informatica S.p.A. si riserva la facoltà di chiedere al Fornitore l'individuazione di un diverso Responsabile Generale e la presentazione del relativo curriculum.

## **5. INDICATORI DI QUALITÀ**

### **5.1 QUALITÀ DELLE APPARECCHIATURE**

Le Amministrazioni, ed eventualmente anche Lombardia Informatica S.p.A. anche tramite terzi da essa incaricati, hanno facoltà di effettuare unilaterali verifiche, in corso d'opera, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche e delle funzionalità delle Apparecchiature consegnate con quelle descritte nell'Offerta Tecnica ed Economica del Fornitore, e, comunque, con i requisiti minimi e di conformità indicati nel presente Capitolato Tecnico e relativo Allegato A, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se le Apparecchiature oggetto della stessa presentino i requisiti e le caratteristiche tecniche richieste e offerte e risultino funzionare correttamente. Al positivo completamento delle attività, verrà redatto un apposito Verbale.

### **5.2 QUALITÀ DEL SERVIZIO**

I livelli di servizio attesi per la fornitura delle Apparecchiature in noleggio e dei servizi connessi nell'ambito del Contratto Generale sono indicati nel corpo del presente Capitolato o del Contratto Generale, e riassunti nell'Allegato C al presente Capitolato, in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti.

Tali livelli di servizio verranno verificati – per quanto di rispettiva competenza – da Lombardia Informatica S.p.A., o da terzi da essa incaricati, o dalle Amministrazioni Contraenti nel corso del Contratto Generale e/o dei singoli contratti di fornitura.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nel Contratto Generale, laddove previste.

### **5.3 CUSTOMER SATISFACTION**

Ai fini del monitoraggio del grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto del Contratto Generale, Lombardia Informatica S.p.A., anche tramite terzi da essa incaricati, si riserva la facoltà di effettuare, durante la durata del Contratto Generale e dei singoli Ordinatori di Fornitura, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni. A titolo meramente indicativo e non esaustivo, tali indagini potranno avere ad oggetto i seguenti servizi: affiancamento agli utenti in fase di installazione delle Apparecchiature, formazione in aula, livelli di servizio del Call Center, qualità del servizio erogato dai Responsabili Tecnici Provinciali.

## **6. INNOVAZIONE TECNOLOGICA**

Qualora, durante la durata del Contratto Generale, vengano immesse in commercio nuove Apparecchiature (anche a seguito di modifiche normative) le quali presentino caratteristiche migliorative rispetto a quelle oggetto della fornitura, il Fornitore potrà proporre a Lombardia Informatica S.p.A. la sostituzione delle Apparecchiature offerte, limitatamente ai nuovi Ordinativi di Fornitura.

In ogni caso, (i) le Apparecchiature proposte in sostituzione devono essere in possesso dei requisiti minimi e di conformità già previsti nelle Apparecchiature che si intendono sostituire; (ii) il canone di noleggio della apparecchiatura in sostituzione non può essere superiore a quello della Apparecchiatura da sostituire.

La sostituzione potrà avvenire solo a seguito di approvazione da parte di Lombardia Informatica S.p.A..

## **7. FUORI PRODUZIONE DELLE APPARECCHIATURE**

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza del Contratto Generale e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle Apparecchiature offerte a causa della messa “fuori produzione” delle stesse attestata da dichiarazione proveniente da parte della casa produttrice delle apparecchiature, il Fornitore dovrà comunicare tale circostanza per iscritto a Lombardia Informatica S.p.A. con un preavviso di almeno 20 (venti) giorni solari, allegando contestualmente:

- dichiarazione di “fuori produzione” della casa produttrice,
- idonea dichiarazione contenente la puntuale indicazione delle caratteristiche tecniche e prestazionali delle apparecchiature offerte in sostituzione, nonché l’attestazione che queste ultime hanno caratteristiche identiche o migliorative rispetto a quelle originariamente offerte e oggetto del Contratto Generale, allegando le relative schede tecniche.

Resta inteso che il canone di noleggio della apparecchiatura in sostituzione non può essere superiore a quello della Apparecchiatura dichiarata “fuori produzione”.

In caso di mancata messa a disposizione dell’apparecchiatura sostitutiva, ovvero qualora l’apparecchiatura in sostituzione non garantisca quanto sopra, Lombardia Informatica S.p.A. avrà facoltà di risolvere il Contratto Generale, come previsto nello Schema di Contratto.

## **8. ALLEGATI**

- Allegato A: “Caratteristiche tecniche Apparecchiature”.
- Allegato B: “Indicazioni preliminari sugli Ordinativi di Fornitura”

- Allegato C: “Indicatori di Qualità del Servizio”