A.R.N.A.S. Civico - Di Cristina - Benfratelli
Piazza Nicola Leotta, 4/n90127 Palermo
sito: https://www.arnascivico.it/ tel. +39 091/6661111
P.IVA 05841770828

Allegato alla proposta nr ICT-2022-0016 CANON ITALIA SPA del 21/06/2022 Importo Proposta 58.963,28

Oggetto: Adesione a Convenzione Consip "Apparecchiature Multifunzione 1- lotto 1", per il noleggio per 48 mesi di 46 Multifunzione A4 b/n (CIG. Z3136A8D99) e n. 6 Multifunzione A4 a colori (CIG. Z3236A8DDE)– Ditta Canon SPA

Conto Economico	Macro Struttura	Budget Assegnato	Variazioni Budget	Budget Autorizzato	Budget Impegnato			Budget Disponibile
					Prop. Delibera	Delibera nr.	Importo	
5.04.02.02.0103 - Canoni di noleggio fotocopiatrici e macchine da ufficio	ICT	12.164,81	121.859,29	84.643,23				42.010,45
					ICT-2022-0016		5.894,85	
					ICT-2022-0016		1.475,57	
					TOTALE PRENOTATO		**7.370,42**	

000921

Il Responsabile della Struttura Assegnataria di Budget
A.R.N.A.S. Ospedali Civico Di Cristina Benfratelli
Responsabile della U.O. Sistemi Informatici
dott. Vincenzo Cardinale

000921

STAMPANTI CANON A4				
RICHIEDENTE	**NUMERO**	**TIPO**	**ID RICHIESTA**	**NOTE**
ANESTESIA RIANIMAZIONE 1	3	B/N		Nuovi locali 4 piano pad 4
C.R.T.	1	B/N	20212277	Stampante fuori uso-CH. SPECIALI- RECEPTION-
CARDIOLOGIA	1	B/N	20210357	MANCA STAMPANTE IN UTIC CAPO SALA
CENTRO REGIONALE TRAPIANTI	1	B/N	20212062	MANCA STAMPANTE IN Stanza Direzione
CHIRURGIA GENERALE 1 AD IND. DI URGENZA	1	B/N	20210550	MANCA STAMPANTE- Stanza caposala
CHIRURGIA GENERALE 1 AD IND. DI URGENZA	1	B/N	20212204	MANCA STAMPANTE-Stanza Ambulatorio
CHIRURGIA PLASTICA	1	B/N	20211015	Si richiede una stampante nuova Stanza ambulatorio mano.
CHIRURGIA VASCOLARE	1	B/N	20210950	MANCA STAMPANTE- Stanza MEDICI
ELETTROFISIOLOGIA	1	B/N	20210949	MANCA STAMPANTE- Stanza reperti medici
FARMACIA	1	B/N	10599	MANCA STAMPANTE- Settore transiti presidi specialistici- Dott. Spitaleri
UROLOGIA	1	B/N	20211202	MANCA STAMPANTE-Stanza visite istillazioni
LAB. SPECIALISTICO DI ONCOLOGIA	1	B/N	20220224	Stampante fuori uso- Stanza biologia molecolare
MALATTIE APPARATO RESPIRATORIO	1	B/N	20212336	Stampante fuori uso - Stanza COORDINATRICE
MEDICINA NUCLEARE	3	B/N	20210857	Sostituzione stampante - AMMINISTRAZIONE Stanza accettazione
NEFROLOGIA E DIALISI CON TRAPIANTO RENALE	1	B/N	20210793	MANCA STAMPANTE-Stanza dr Matranga
NEFROLOGIA E DIALISI CON TRAPIANTO RENALE	1	B/N	20212028	MANCA STAMPANTE- Stanza sala operatoria
NEUROCHIRURGIA	1	B/N	20220302	Stampante fuori uso- Stanza ambulatorio NCH
NEUROLOGIA CON STROKE UNIT	1	B/N	20210093	MANCA STAMPANTE- Stanza studio primario
OFTALMOLOGIA	1	B/N	20210191	MANCA STAMPANTE- Stanza st laser
ONCOLOGIA MEDICA	1	B/N	20210720	MANCA STAMPANTE- Chemioterapia
ORTOPEDIA	1	B/N	20211567	MANCA STAMPANTE- Stanza Capo Sala
ORTOPEDIA	1	B/N	20220188	MANCA STAMPANTE- Stanza Pronto Soccorso
ORTOPEDIA	1	B/N	20211064	Stampante fuori uso- Stanza Sala Operatoria
OSTETRICIA E GINECOLOGIA	1	B/N	20211721	MANCA STAMPANTE- Stanza sala operatoria
OTORINOLARINGOIATRIA	1	B/N	20210986	Stampante fuori uso- Stanza Ambulatorio Audiologia
OTORINOLARINGOIATRIA	1	B/N	20211940	MANCA STAMPANTE -Stanza ambulatorio ORL
OTORINOLARINGOIATRIA DI CRISTINA	1	B/N	20220191	MANCA STAMPANTE - Ambulatorio di Logopedia
PEDIATRIA GENERALE	1	B/N	20211681	Stampante fuori uso-Stanza Ambulatorio endocrinologia/reumatologia.
RADIOLOGIA CIVICO	1	B/N	20212320	MANCA STAMPANTE- Stanza direttore
RADIOLOGIA INTERVENTISTICA EXTRAVASCOLARE	1	B/N	20211897	Stampante fuori uso- Stanza refertazione interventistica
RADIOTERAPIA	1	B/N	20211339	Stampante fuori uso- Stanza Direttore
SERVIZIO ECONOMICO-FINANZIARIO	1	B/N	20211542	Stampante fuori uso- AMMINISTRAZIONE
SERVIZIO PROVVEDITORATO	1	B/N	20210262	Stampante fuori uso- AMMINISTRAZIONE
SERVIZIO RISORSE UMANE	1	B/N	20210562	MANCA STAMPANTE- AMMINISTRAZIONE
SORVEGLIANZA SANITARIA	1	B/N	20211852	MANCA STAMPANTE- Stanza 6
TERAPIA DEL DOLORE	1	B/N	20210715	Stampante fuori uso-Stanza terapia del dolore Dott. Giuseppe Strano
MCAU	4	B/N		Nuovi locali PS civico
UFFICI E SERVIZI 1 PIANO	1	A COLORI		Dotazione degli uffici amministrativi di una stampante di rete a colori
UFFICI E SERVIZI 2 PIANO	1	A COLORI		Dotazione degli uffici amministrativi di una stampante di rete a colori
UFFICI E SERVIZI 3 PIANO	1	A COLORI		Dotazione degli uffici amministrativi di una stampante di rete a colori
UFFICI E SERVIZI 4 PIANO	1	A COLORI		Dotazione degli uffici amministrativi di una stampante di rete a colori
ITC MANAGEMENT	2	B/N		STAMPANTI DI SCORTA
ITC MANAGEMENT	2	A COLORI		STAMPANTI DI SCORTA
TOTALE	**52**			

acquistinretepa

000921

Apparecchiature Multifunzione fascia Media e Alta 1 - noleggio

Lotto 1

Fascia A - MULTIFUNZIONE A4 MONOCROMATICA PER GRUPPI DI LAVORO DI MEDIE DIMENSIONI

Fascia B - MULTIFUNZIONE A4 A COLORI PER GRUPPI DI LAVORO DI MEDIE DIMENSIONI

GUIDA ALLA CONVENZIONE

Ultimo aggiornamento: 11/01/2022

SOMMARIO

1. PREMESSA 6

2. OGGETTO DELLA CONVENZIONE 7

2.1. DURATA DELLA CONVENZIONE E DEL NOLEGGIO DELLE APPARECCHIATURE 7

2.2. PRODOTTI 7

2.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE – FASCIA A 9

2.2.2. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE – FASCIA B 11

2.2.3. OPZIONI – FASCIA B 14

2.2.4. MATERIALI DI CONSUMO 15

2.3. SERVIZI CONNESSI 15

2.3.1. CALL CENTER DEL FORNITORE 15

2.3.2. COMPOSIZIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA 16

2.3.3. CONFERMA DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA 17

2.3.4. TEMPI DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD 18

2.3.5. TEMPI DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE – CASI PARTICOLARI 19

2.3.6. CONSEGNA E INSTALLAZIONE 20

2.3.7. PROCEDURA DI INSTALLAZIONE 20

2.3.8. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI (AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE) 21

2.3.9. VERBALE DI INSTALLAZIONE 22

2.3.10. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE 22

2.3.11. MANUTENZIONE STRAORDINARIA 23

2.3.12. FORNITURA DEI MATERIALI DI CONSUMO 24

2.3.13. RITIRO PER IL TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO 25

2.3.14. GESTIONE DA REMOTO 25

2.3.15. CONGUAGLIO DELLE COPIE ECCEDENTI – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO 26

2.3.16. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE – ATTIVITÀ DI FINE CONTRATTO 27

2.4. SERVIZI OPZIONALI 28

2.4.1. SERVIZIO SICUREZZA 28

2.4.2. CUSTOMER SUPPORT 29

2.4.3. GESTIONE MULTIUTENZA 29

2.4.4. MOBILE PRINTING 30

2.4.5. STAMPA GESTITA 30

2.4.6. SERVIZIO INTEGRAZIONE SISTEMI DI TROUBLE TICKETING 32

2.4.7. INSTALLAZIONE SU PC AMMINISTRAZIONE - STANDARD 32

2.4.8. INSTALLAZIONE SU PC AMMINISTRAZIONE - SERVIZI OPZIONALI RICHIESTI 33

2.5. CARATTERISTICHE TECNICHE E CONFORMITÀ AMBIENTALI - DEFINIZIONI 33

3. MODALITÀ DI FORNITURA 34

3.1. VERIFICA DELLE APPARECCHIATURE IN CORSO DI FORNITURA 34

3.2. VERIFICHE ISPETTIVE 35

3.3. INDICATORI DI QUALITÀ 36

3.3.1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE 36

3.3.2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO 37

4. CONDIZIONI ECONOMICHE 38

4.1. CORRISPETTIVI 38

4.2. PROCEDURA DI APPLICAZIONE DELLE PENALI 38

4.2.1. RILEVAMENTO DEL PRESUNTO INADEMPIMENTO COMPIUTO DAL FORNITORE 38

4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE 41

4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE 41

4.2.4. ACCERTAMENTO DELLA SUSSISTENZA/INSUSSISTENZA DELLE CONDIZIONI DI APPLICAZIONE DELLE PENALI E QUANTIFICAZIONE DELLE STESSE 41

ULTERIORI TUTELE 42

5. FATTURAZIONE E PAGAMENTI 44

6. COME ORDINARE 45

6.1. REGISTRAZIONE 45

6.2. ORDINATIVO DI FORNITURA 45

7. RIFERIMENTI DEL FORNITORE 47

7.1. CALL CENTER 47

7.2. RESPONSABILE GENERALE DEL SERVIZIO 47

7.3. REFERENTE PER L'AMMINISTRAZIONE 47

7.4. REFERENTI DEL SERVIZIO PROVINCIALE 47

8. ALLEGATI 49

8.1. ALLEGATO 1 – STANDARD DI LETTERA CONTESTAZIONE PENALI 49

8.2. ALLEGATO 2 – STANDARD DI LETTERA APPLICAZIONE PENALI 51

1. Premessa

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

La presente guida ha l'obiettivo di illustrare le modalità operative per la gestione della fase esecutiva della Convenzione per la Apparecchiature Multifunzione fascia Media e Alta 1 - noleggio – Lotto 1 (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 **CANON Italia S.P.A.** (di seguito Fornitore) quale aggiudicatario della procedura di gara per il suddetto lotto.

La presente guida, unitamente a tutta la documentazione relativa alla Convenzione, è disponibile sul sito internet https://www.acquistinretepa.it, nella sezione **Iniziative** > **Convenzioni** > **Apparecchiature Multifunzione fascia Media e Alta 1 - noleggio**.

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

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

2. Oggetto della Convenzione

2.1. Durata della Convenzione e del noleggio delle apparecchiature

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

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

I singoli contratti attuativi hanno una durata pari a n. **36 (trentasei) mesi**, n. **48 (quarantotto) mesi** oppure n. **60 (sessanta) mesi** a decorrere dalla "Data di accettazione" di cui al paragrafo 2.3.9 del Capitolato tecnico ed a quanto specificato nell'ordinativo di fornitura.

Il Fornitore dovrà garantire i servizi connessi e la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta), di cui al Capitolato Tecnico e sinteticamente riportati nel successivo par 2.2, necessari per il corretto funzionamento delle Apparecchiature per tutta la durata del singolo contratto di noleggio.

2.2. Prodotti

La fornitura della convenzione consente l'approvvigionamento della PA sino al raggiungimento del **quantitativo massimo di n. 3.000** (tremila) Multifunzione A4 monocromatiche per gruppi di lavoro di medie dimensioni – Fascia A e del **quantitativo massimo di n. 2.000** (duemila) Multifunzione A4 a colori per gruppi di lavoro di medie dimensioni – Fascia B, con le caratteristiche, le opzioni, nonché i servizi connessi ed opzionali riportati nei successivi paragrafi.

Il predetto quantitativo massimo rappresenta il numero delle apparecchiature che potrà essere ordinato dalle Amministrazioni nel corso della durata della Convenzione, così come descritta al par. 2.2.1.

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

a) il numero delle apparecchiature richieste;

b) gli eventuali Dispositivi Opzionali;

c) la durata contrattuale;

d) la produttività / il numero di copie incluse nel canone;

e) la sede di installazione di ogni singola apparecchiatura.

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

medesimo. La quantità massima ordinabile di ciascun Dispositivo opzionale per ciascuna Apparecchiatura, ove previsto, è pari a 1.

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

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

Per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

a) il **cavo di alimentazione elettrica** (IEC 320) e il **cavo di collegamento alla rete locale**, ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e dovrà essere completo di connettori pressofusi;

b) il **software di configurazione** (drivers) anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;

c) la **documentazione tecnica ed il manuale d'istruzioni** in lingua italiana su supporto informatico o scaricabile dal sito;

d) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;

e) una dichiarazione, anche resa dal Responsabile Provinciale del Servizio competente per il luogo nel quale deve essere prestato il servizio richiesto, attestante la corrispondenza della Apparecchiatura consegnata con quelle descritte nell'Offerta, e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità richiesti nel Capitolato Tecnico;

f) la **scheda tecnica di sicurezza del toner** anche su supporto informatico o scaricabile dal sito;

g) i **dispositivi opzionali eventualmente** richiesti dall'Amministrazione;

h) la **dotazione del materiale di consumo**, (quali toner, tamburo e punti metallici nel caso in cui nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore ecc., con la sola esclusione della carta) necessario a una produzione di copie indicate nell'ordinativo di fornitura come da tabella seguente:

Tabella 1: Produttività

Lotto	*produttività*	*Monocromatica*[1]	*Colore*[2]
1 - Fascia A	A	3.000 B/N	/
	B	6.000 B/N	/
	C	9.000 B/N	/
1 - Fascia B	A	2.400 B/N	600 Colore
	B	600 B/N	2.400 Colore
	C	4.800 B/N	1.200 Colore
	D	1.200 B/N	4.800 Colore

[1] Numero di pagine in conformità con la ISO 19752.

[2] Numero di pagine in conformità con le ISO 19798 e ISO 24711.

Le cartucce di toner e a getto di inchiostro fornite devono essere, per almeno il 30% in numero, rigenerate («preparate per il riutilizzo») conformi alle specifiche tecniche contenute nei CAM per le forniture di cartucce toner e cartucce a getto di inchiostro vigenti. Pertanto, viene prevista la fornitura di materiali di consumo «originali» per i primi due terzi della durata del contratto di noleggio, dopodiché il Fornitore sarà tenuto ad erogare soltanto materiali di consumo «rigenerati».

2.2.1. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE – FASCIA A

Le apparecchiature Multifunzione A4 monocromatica hanno le seguenti caratteristiche tecniche:

CARATTERISTICHE TECNICHE	
Marca	CANON
Modello	imageRUNNER 1643iF
Anno di introduzione in Italia	2019
Tipologia supporto	Consolle
Velocità di stampa[3] e copia [A4 - 600x600 - solo fronte]	43 ppm
Memoria RAM complessiva	1,0 GB
Volumi trimestrali	30.000 pagine
Unità **Fronte/Retro** automatico per le stampe e copie	SI
Capacità alimentatore automatico originali per fronte/retro [80gr/mq]	50 fogli
Capacità Bypass [80 g/mq]	100 fogli

[3] Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734

Capacità cassetto A4 [80 g/mq] (2 cassetti)	550 fogli
Capacità cassetti + capacità Bypass [80 g/mq]	1.200 fogli
Cassetto aggiuntivo	Incluso nella capacità della configurazione base
Capacità Vassoio di uscita A4 [80 g/mq]	150 fogli
Formati carta originali, copie e stampe	A4
Stampa su Carta riciclata	SI
Codice di accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature	SI - ID Reparto/Utente
Sistema operativo supportato	UFRII/PCL/PS: Windows®, 7, 8.1, 10, Windows® Server 2008, Server 2008 R2, Server 2012, Server 2012 R2, Server 2016, Mac OS® x V.10.9 o successive
Interfacce	1000Base-T/100Base-TX/10-Base-T, Wireless LAN (IEEE 802.11 b/g/n), NFC, Wi-Fi Direct Connection, USB 2.0 (Host) x2, USB 2.0 (Dispositivo) x1
Emulazione stampante	UFR II, PCL6, PCL5, Adobe®PostScript®3TM
Funzione scanner - tipo scansione	SI – Colore

Velocità di scansione [A4 - 200x200 - solo fronte]	38 ipm
Funzione scanner - Scanner di rete	SI
Funzione scanner - Formato file prodotto	TIFF, JPEG, PDF (compatto, con testo ricercabile, crittografato, firma digitale)
OCR	SI
Fax Risoluzione standard Velocità modem	 Fino a 400x400 dpi 33,6 Kbps
Conformità a quanto previsto al paragrafo 4.6.2 del Capitolato Tecnico "Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale"	SI
Conformità a quanto previsto al paragrafo 5.2.5 del Capitolato Tecnico "Fornitura dei Materiali di consumo"	SI

Tabella 2

2.2.2. CARATTERISTICHE TECNICHE APPARECCHIATURA MULTIFUNZIONE BASE – FASCIA B

Le apparecchiature Multifunzione A4 a colori hanno le seguenti caratteristiche tecniche:

CARATTERISTICHE TECNICHE	
Marca	CANON
Modello	imageRUNNER ADVANCE DX C257i
Anno di introduzione in Italia	2020
Tipologia	Consolle
Velocità di stampa[4] e copia [A4 - 600x600 - solo fronte]	25 ppm

[4] Velocità in conformità con la ISO/IEC 24734

Memoria RAM complessiva	3,0 GB
Volumi trimestrali	24-000 B/W - 4.500 Col pagine
Unità Fronte/Retro automatico per le stampe e copie	SI
Capacità alimentatore automatico originali per **fronte/retro** [80gr/mq]	100 fogli
Capacità Bypass A4 [80 g/mq]	100 fogli
Numero cassetti forniti (in linea)	2
Capacità cassetto A4 [80 g/mq] (2 cassetti)	550 fogli
Capacità cassetti + capacità Bypass [80 g/mq] (come con cassetto aggiuntivo)	1200 fogli
Cassetto aggiuntivo	Incluso nella capacità della configurazione base
Capacità Vassoio di uscita	250 fogli
Formati carta originali, copie e stampe	A4
Stampa su Carta riciclata	SI
Codice accesso per diversi utenti per l'utilizzo delle Apparecchiature	SI, tramite Username e Password da display

Sistema operativo supportato	UFRII/PS: Windows®, 7, 8.1, 10, Windows® Server 2008, Server 2008 R2, Server 2012, Server 2012 R2, Server 2016, Server 2019, Mac OS® x V.10.10 o successive; PCL: Windows®, 7, 8.1, 10, Windows® Server 2008, Server 2008 R2, Server 2012, Server 2012 R2, Server 2016, Server 2019; PPD: Windows®, 7, 8.1, 10, Mac OS® x V.10.9 o successive
Interfacce	Standard: 1000Base-T/100Base-TX/10Base-T, LAN wireless, (IEEE 802.11 b/g/n), 1 USB 2.0 (Host), 1 USB 3.0 (Host), 1 USB 2.0 (periferica)
Emulazione stampante	UFR II, PCL6, Adobe® PostScript® 3TM
Funzione scanner - tipo scansione	A colore
Velocità di scansione [A4 - 200x200 - solo fronte]	95 ipm
Funzione scanner - Scanner di rete	SI
Funzione scanner - Scan to email	NO
Funzione scanner - Scan to folder	NO

Funzione scanner - Formato file prodotto	TIFF, JPEG, PDF (Compact, con opzione di ricerca, Applicazione criteri, Ottimizza per il Web, PDF A/1-b, Trace & Smooth, crittografato, Firma dispositivo, Firma utente), XPS (Compact, con opzione di ricerca, Firma dispositivo, Firma utente), Office Open XML (PowerPoint, Word)
OCR	SI
Internet Fax Protocollo i-Fax Interfaccia IP-Fax Formato Internet Fax	TX: SMTP; RX: POP3, TCP/IP SMB3.0, FTP, WebDAV, Mail Box TIFF, JPEG, PDF, ecc.
Conformità a quanto previsto al paragrafo 4.6.2 del Capitolato Tecnico "Ulteriori requisiti tecnici e di conformità ambientale"	SI
Conformità a quanto previsto al paragrafo 5.2.5 del Capitolato Tecnico "Fornitura dei Materiali di consumo"	SI

Tabella 3

2.2.3. OPZIONI – FASCIA B

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

- *Fax*

Fax

Caratteristiche tecniche "Fax"

Caratteristiche	Valori o range
Risoluzione standard	Fino a 400x400 dpi
Velocità modem	33,6 Kbps

2.2.4. MATERIALI DI CONSUMO

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

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

2.3. Servizi Connessi

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

2.3.1. CALL CENTER DEL FORNITORE

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

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

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

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

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

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

- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordinativi di fornitura in corso e delle consegne;

- richieste di consulenza sui servizi in Convenzione;
- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- ricezione e smistamento degli ordinativi di fornitura e delle altre richieste.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- **Risposta entro 20"**, per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

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

Si definisce **chiamata perduta** quella telefonata:

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

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

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

2.3.2. COMPOSIZIONE DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA

Per la composizione dell'ordine si richiedono necessariamente:

- il numero e la definizione della configurazione delle apparecchiature in noleggio di cui al precedente par. 2 "oggetto della convenzione";
- le informazioni di rete delle apparecchiature, di cui al successivo par. 2.3.7.

Per l'eventuale supporto alla configurazione e alle informazioni di rete, si faccia riferimento al Call Center di cui al precedente par. 2.3.1 e al proprio referente di rete per le informazioni di rete specifiche dell'amministrazione ordinante.

Le Apparecchiature saranno consegnate ciascuna con la configurazione di rete preimpostata,

Pertanto la comunicazione al fornitore delle informazioni di rete e delle informazioni logistiche (da riportate nel foglio excel appositamente predisposto nella vetrina della convenzione del portale http://www.acquistinretepa.it) **contestuale all'invio dell'ordinativo di fornitura o comunque tempestiva, contribuisce ad ottimizzare i tempi di consegna della fornitura.**

L'Amministrazione ordinante, per **ottenere l'installazione in rete delle Apparecchiature**, secondo la procedura riportata nel successivo par. 2.3.7, **dovrà *preventivamente* comunicare al fornitore le informazioni di rete sotto elencate**, oltre a tutti i dati necessari per l'attivazione degli eventuali servizi opzionali, **nei seguenti termini**:

1. **Comunicazione contestuale all'emissione dell'ordinativo di fornitura (se i dati sono già noti);**
2. L'Amministrazione renderà disponibile i dati direttamente almeno 20 giorni lavorativi precedenti il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura.

Seguono le informazioni di rete da comunicare al Fornitore:

1. Tipo di rete;
2. Sistema operativo del server o del client;
3. IP Address;
4. Subnet Mask;
5. Gateway;
6. Dominio.

Il Fornitore a sua volta deve comunicare all'Amministrazione la programmazione delle installazioni da effettuare in congruo anticipo alla data di prima consegna e installazione.

Nel caso in cui si voglia richiedere il conguaglio delle copie eccedenti previo accordo con il fornitore, questo deve esser concordato *preventivamente* indicando nell'OdA l'accordo stesso e la modalità di attuazione (per stesso livello di produttività, per fatturazione, o per software messo a disposizione dal fornitore). Per dettagli si veda il successivo par. 2.3.15.

Per il supporto alla configurazione delle apparecchiature si faccia riferimento al Call Center di cui al precedente par. 2.3.1 e per le informazioni di rete al relativo referente dell'amministrazione ordinante.

2.3.3. CONFERMA DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA

L'Amministrazione ha la facoltà di revocare l'ordinativo di fornitura **entro il giorno lavorativo successivo all'invio** del medesimo; scaduto tale termine **l'ordinativo di fornitura sarà irrevocabile**

per l'amministrazione ed il Fornitore sarà tenuto a darvi esecuzione, nei termini e modi previsti dal presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore dovrà assegnare all'ordinativo di fornitura divenuto irrevocabile un numero progressivo e sarà tenuto, **entro il giorno lavorativo successivo**, e quindi entro 2 (due) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, a darne conferma all'Amministrazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura, la data di registrazione ed esplicitando il termine massimo per la consegna delle apparecchiature secondo i termini di cui ai paragrafi 2.3.3 o 2.3.4 e, se del caso, la motivazione della variazione rispetto ai tempi standard.

L'Amministrazione Contraente, entro i 2 (due) giorni lavorativi successivi alla predetta comunicazione di conferma e quindi **entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura**, ha la facoltà di recedere dal contratto di fornitura qualora, per giustificati motivi di urgenza da comunicare al Fornitore, il termine massimo della consegna previsto non sia rispondente alle proprie esigenze. Per ipotesi diverse da quella in cui sussistano "giustificati motivi di urgenza", rimane tuttavia impregiudicato quanto previsto dall'art. 109 del D. Lgs. n. 50/2016 e ss.mm.ii.

Il Fornitore, scaduto il giorno lavorativo successivo all'invio dell'ordinativo, entro tre giorni lavorativi successivi, e quindi **entro 4 (quattro) giorni lavorativi successivi alla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura**, sarà tenuto a sollevare la eventuale presenza di incompletezze e a darne conferma all'Amministrazione ordinante tramite comunicazione, riportando sul documento di conferma il numero progressivo assegnato all'ordinativo e la data di registrazione.

Spirato il predetto termine, l'Ordinativo di Fornitura è comunque irrevocabile per entrambe le Parti.

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

2.3.4. TEMPI DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE STANDARD

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

- entro e non oltre 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - **fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2,
  - fino a 600 Apparecchiature per il lotto 3,
  - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 4,
  - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,
  - fino a 300 Apparecchiature per il lotto 6;

- entro e non oltre 40 (quaranta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - **da 301 fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - da 251 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 2,
  - da 601 fino a 1.100 Apparecchiature per il lotto 3,
  - da 401 fino a 700 Apparecchiature per il lotto 4,
  - da 401 fino a 800 Apparecchiature per il lotto 5,
  - da 301 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 6;

- entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine", per singoli ordinativi di fornitura:
  - **superiori a 600 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 2,
  - superiori a 1.100 Apparecchiature per il lotto 3,
  - superiori a 700 Apparecchiature per il lotto 4,
  - superiori a 800 Apparecchiature per il lotto 5,
  - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 6.

2.3.5. TEMPI DI CONSEGNA E INSTALLAZIONE – CASI PARTICOLARI

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

a) per gli ordinativi di fornitura pervenuti entro i primi 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di attivazione della Convenzione, i termini dei tempi di installazione potranno essere variati dal Fornitore, subendo una proroga non superiore a 20 (venti) giorni lavorativi;
b) il Fornitore dovrà rispettare i termini indicati al paragrafo 5.1.1 fino al raggiungimento del numero massimo di installazioni pianificate al mese e precisamente:
   a) **fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,**
   b) fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2,
   c) fino a 600 Apparecchiature per il lotto 3,
   d) fino a 400 Apparecchiature per il lotto 4,
   e) fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,
   f) fino a 300 Apparecchiature per il lotto 6.

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

2.3.6. CONSEGNA E INSTALLAZIONE

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

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna *"al piano"*;
- posa in opera;
- installazione (per dettagli si veda il paragrafo successivo: Procedura di installazione);
- messa in esercizio;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

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

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

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

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

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

2.3.7. PROCEDURA DI INSTALLAZIONE

Ciascuna Apparecchiature è consegnata all'Amministrazione con la configurazione di rete preimpostata.

L'Amministrazione è tenuta a scaricare il driver dell'apparecchiatura e a installarlo sui Personal Computer degli utenti. Il driver è reperibile dal sito del produttore, il cui link è riportato nel file excel "Informazioni di rete e logistica " (foglio "Driver di Stampa"), appositamente predisposto nella vetrina della convenzione del portale http://www.acquistinretepa.it.

Qualora l'Amministrazione acquisti anche il servizio opzionale "Gestione multiutenza", le attività di predisposizione e installazione del driver sono a carico del fornitore.

La restante procedura dell'installazione in rete dell'apparecchiatura, eseguita del fornitore, è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione dell'Apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati (indirizzo IP fornito dall'Amministrazione);
- effettuazione di una prova di copia da originale, se del caso a colori;
- effettuazione di una prova di scansione (se del caso a colori) di documento e Scan to Mail/Scan to Folder;

effettuazione di una prova di stampa (se del caso a colori) da personal computer collegato in rete.

2.3.8. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI (AL MOMENTO DELL'INSTALLAZIONE)

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

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

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

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

Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte dell'Amministrazione farà fede il verbale di cui al precedente paragrafo 2.3.9.

2.3.9. VERBALE DI INSTALLAZIONE

Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui ai precedenti paragrafi 2.3.1 e 2.3.2, verrà redatto apposito verbale di installazione e contestuale verifica di conformità, che attesterà l'avvenuta installazione ed il positivo superamento delle verifiche di funzionalità, nonché la conformità della fornitura alle prescrizioni della Convenzione, del Capitolato Tecnico e dell'offerta. La data di suddetto verbale è da considerarsi "*Data di accettazione della fornitura*". Tale verbale sarà redatto in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente, e nello stesso dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di collocazione delle Apparecchiature, nonché dovranno essere indicati:

- la data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- la data dell'avvenuta installazione;
- il numero progressivo dell'Ordinativo di Fornitura;
- il numero progressivo di installazione;
- il numero delle Apparecchiature oggetto del verbale;
- il numero delle Apparecchiature oggetto dell'Ordinativo di Fornitura;
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al paragrafo 2.3.8 o della rinuncia ad esso da parte dell'Amministrazione Contraente.

2.3.10. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio a decorrere dalla *"Data di accettazione"* di cui al precedente paragrafo 2.3.9.

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

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

Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere richiesti dall'Amministrazione al *"Call Center"*, nell'ambito degli orari stabiliti al precedente paragrafo.

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

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

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

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

Per ogni intervento dovrà essere redatta una apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero dell'ordinativo di fornitura;
- il numero dell'installazione;
- il numero della richiesta;
- l'ora ed il giorno della richiesta;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

2.3.11. MANUTENZIONE STRAORDINARIA

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

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

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

Analogamente agli interventi di manutenzione ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura tramite un intervento di manutenzione straordinaria, dovrà avvenire entro i termini di cui al precedente paragrafo, 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.

2.3.12. FORNITURA DEI MATERIALI DI CONSUMO

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

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

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

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Unitamente ai materiali di consumo, dovranno essere fornite le **schede di sicurezza dei toner**, anche su supporto informatico o scaricabile dal sito.

Tutti i materiali di consumo dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro; criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate" – Decreto 17 ottobre 2019 - G.U. n. 261 del 7 novembre 2019

2.3.13. RITIRO PER IL TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO

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

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

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

2.3.14. GESTIONE DA REMOTO

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

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

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

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

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

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

- Censimento delle Apparecchiature in rete;
- Report sullo Status delle Apparecchiature;
- Report con la rilevazione cronologica dei Contatori Totalizzatori per ciascun Servizio offerto dall'Apparecchiatura.

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

2.3.15. Conguaglio delle copie eccedenti – Attività di Fine Contratto

Contestualmente al ritiro delle Apparecchiature verrà effettuata la lettura del contatore delle copie totali effettuate, per la fatturazione delle eventuali Copie eccedenti rispetto a quanto riportato al paragrafo 4.1 del presente Capitolato Tecnico.

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

Se il Fornitore ha reso disponibile alla Amministrazione un software che permette di stimare la copertura media delle copie effettuate e quindi di fornire la copertura media stimata (distinta tra monocromatica e colore) per tutto il periodo di riferimento, nel caso avvenga contemporaneamente che:

1) le copie totali effettuate siano superiori al numero copie incluse;
2) la copertura media stimata sia superiore al 5%.

il Numero copie eccedenti sarà determinato secondo il seguente algoritmo:

$$NCE = (CTE*CMS/5) - nci$$

Dove:
NCE = Numero Copie Eccedenti; CTE = Copie Totali Effettuate; CMS = Copertura Media Stimata;
nci = numero copie incluse.

2.3.16. Servizio di disinstallazione – Attività di Fine Contratto

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

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

- per ordinativi di fornitura:
  - **fino a 300 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - fino a 250 Apparecchiature per il lotto 2
  - fino a 600 Apparecchiature per il lotto 3,
  - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 4,
  - fino a 400 Apparecchiature per il lotto 5,
  - fino a 300 Apparecchiature per il lotto 6

il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 20 (venti) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;

- per ordinativi di fornitura
  - **da 301 fino a 600 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - da 251 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 2
  - da 601 fino a 1.100 Apparecchiature per il lotto 3,
  - da 401 fino a 700 Apparecchiature per il lotto 4,
  - da 401 fino a 800 Apparecchiature per il lotto 5,
  - da 301 fino a 500 Apparecchiature per il lotto 6

il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 40 (quaranta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto;

- per ordinativi di fornitura
  - **superiori a 600 Apparecchiature per il lotto 1,**
  - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 2
  - superiori a 1.100 Apparecchiature per il lotto 3,
  - superiori a 700 Apparecchiature per il lotto 4,
  - superiori a 800 Apparecchiature per il lotto 5,
  - superiori a 500 Apparecchiature per il lotto 6.

I ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del periodo di noleggio o dalla risoluzione e/o recesso dal contratto.

A tal fine, sarà onere del Fornitore porre in essere le attività necessarie quali, a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, quelle relative al ritiro "al piano", imballaggio, asporto, trasporto, facchinaggio, ecc.

2.4. Servizi opzionali

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

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

2.4.1. Servizio Sicurezza

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

Il servizio inoltre deve:

- prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- prevedere che gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa sostituiti, a seguito di interventi di assistenza tecnica e manutenzione nel corso del noleggio, siano resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare.
- prevedere il ritiro dell'apparecchiatura e la disinstallazione di tutti gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa al termine del noleggio; gli Hard Disk ed i dispositivi di memoria di massa disinstallati, verranno resi all'Amministrazione che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare. In alternativa alla disinstallazione dell'hard disk, laddove l'Amministrazione lo consenta, sarà possibile procedere alla cancellazione dei dati presenti sul disco, tramite appositi software di crittografia.

2.4.2. 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 informazioni e di supporto già previste nel presente Capitolato Tecnico per il Call Center. In particolare, si prevede il seguente canale di comunicazione web based:

- *EMAIL SUPPORT* → La posta elettronica è il mezzo principale per offrire assistenza basata sul web. La funzionalità è di immediato utilizzo e consente di mantenere traccia della corrispondenza tra il Fornitore e l'utente.

2.4.3. GESTIONE MULTIUTENZA

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, la Gestione multiutenza.
Questo servizio può consentire solo agli utenti riconosciuti l'utilizzo delle Apparecchiature, garantendo la protezione e riservatezza dei documenti la flessibilità di utilizzo delle Apparecchiature stesse, consentendo almeno:

- l'autenticazione dell'utente sull'Apparecchiatura (tramite badge e tramite PIN);
- rilascio del lavoro di stampa all'utente in qualsiasi Apparecchiatura oggetto della fornitura e appartenenti allo stesso "ambiente";
- Profilazione utenti.

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

1. Impostazioni obbligatoriamente disponibili (set up di default):
   a. Utilizzo fronte/retro;
   b. Draft printing (modalità bozza).

   La configurazione del driver di stampa deve essere impostata di default su modalità bozza, al fine di consentire il risparmio di toner per tutti gli output di stampa. Si rammenta, a tal proposito, che tutte le attività legate alla profilazione utenti dovranno essere, in ogni caso, definite in accordo con l'amministrazione.

2. Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA) come ad esempio:
   c. Utilizzo del colore (solo per i lotti che prevedono apparecchiature a colori);
   d. Utilizzo del formato A3/A4 (se previsto dall'Apparecchiatura la stampa del formato A3);

e. Livello di qualità della stampa (es. risoluzione utilizzata);
f. Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione).

2.4.4. MOBILE PRINTING

L'Amministrazione può richiedere, per ordinativi di fornitura pari o superiori a 10 apparecchiature, il servizio di "Mobile Printing" che deve consentire di gestire i job di stampa provenienti da utenti dotati di dispositivi mobile, quali ad es. Smartphone e Tablet e dovrà supportare i sistemi operativi Android e iOS. Si prevede che tutte le apparecchiature multifunzione oggetto della fornitura siano adeguatamente configurate, sulla base dei dati di rete che l'Amministrazione rende disponibile secondo quanto specificato al precedente par. 5.1.4 "Procedura di installazione".

Dovranno essere possibili almeno uno dei seguenti metodi di stampa da mobile:

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

2.4.5. STAMPA GESTITA

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

Il Software consente le seguenti funzionalità:

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

1. **Rilevazione di tutti i dispositivi installati:** La gestione delle multifunzione connesse in rete consente la raccolta di informazioni relative al numero seriale, indirizzo IP, firmware, livello del toner

e mantenerle costantemente monitorate.

2. **Lettura automatica dei contatori**: La lettura automatica dei contatori consente di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e consente anche l'attività di riordino automatico dei materiali di consumo.

   Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire:

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

   secondo le specifiche esigenze espresse dall'ente. La periodicità può essere, ad esempio, trimestrale (in corrispondenza della fatturazione dei canoni di noleggio), annuale o biennale, ferma restando l'attività di conguaglio delle copie eccedenti a fine contratto (vedi par. 2.3.15).

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

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

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

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

3. **Riordino automatico materiale di consumo**: la funzionalità dovrà consentire il riordino automatico del materiale di consumo. Tale riordino dovrà avvenire attraverso un messaggio inviato direttamente dall'apparecchiatura al servizio di assistenza del fornitore. L'ordine automatico del materiale di consumo solleva l'Amministrazione dall'attività manuale *e cartacea* di richiesta materiale di consumo. Qualora l'Amministrazione non dovesse concedere, ad es. per motivi di sicurezza, l'invio automatico di alerts e/o messaggi e/o email direttamente dall'apparecchiatura verso il fornitore, allora quest'ultimo dovrà rendere disponibile e accessibile un servizio di riordino del toner via web e/o ordine online e/o assistenza via chat. Le richieste di materiale di consumo devono essere comunque soddisfatte entro e non oltre la tempistica definita al paragrafo 2.3.11.
4. **Report per analisi periodiche**: La funzione di reportistica permette la creazione di statistiche che prevedano l'analisi di differenti aspetti legati alle apparecchiature installate, quali volumi di output, livello dei consumabili utilizzati, errori verificatisi, etc. Tali report possono essere pianificati secondo una determinata periodicità, concordata con l'amministrazione, e inviati alle persone di competenza tramite e-mail. Tramite la reportistica, inoltre, è possibile anche l'analisi dell'utilizzo delle apparecchiature a livello di singola profilazione utente, coerentemente con le impostazioni obbligatorie e le impostazioni personalizzabili, di cui al successivo punto.
5. **Definizione di strategie di assistenza pro-attiva tramite il controllo da remoto e la gestione di alert:** In caso di mancato funzionamento di un'apparecchiatura, sia per il reintegro del toner sia per

la necessità di assistenza (inceppamenti della carta e del carrello o risolvere problemi relativi alla qualità di stampa), il software è in grado di inviare al gestore dei dispositivi la relativa notifica (tramite e-mail, messaggi crittografati o tramite protocolli di comunicazione sicuri). In questo modo il problema può essere immediatamente preso in carico e gestito.

In ogni caso il servizio, laddove richiesto, dovrà essere conforme alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi del MATTM per «l'affidamento del servizio di stampa gestita». Decreto 17 ottobre 2019 (G.U. n. 261 del 7 novembre 2019).

2.4.6. Servizio Integrazione Sistemi di Trouble Ticketing

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

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

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

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

2.4.7. Installazione su PC Amministrazione - Standard

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

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione, ovvero entro 20 giorni lavorativi precedenti il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura,

comunicare tutte le informazioni per effettuare l'attività presso l'Amministrazione ordinante nel corso della consegna e dell'installazione.

2.4.8. INSTALLAZIONE SU PC AMMINISTRAZIONE - SERVIZI OPZIONALI RICHIESTI

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

La richiesta dovrà essere effettuata contestualmente all'ordinativo di fornitura e in quell'occasione, ovvero entro 20 giorni lavorativi precedenti il giorno in cui è prevista l'installazione dell'apparecchiatura, comunicare tutte le informazioni per effettuare l'attività presso l'Amministrazione ordinante nel corso della consegna e dell'installazione.

2.5. Caratteristiche Tecniche e Conformità Ambientali - Definizioni

Si veda il par. 4.4 del Capitolato Tecnico

3. Modalità di fornitura

3.1. Verifica delle apparecchiature in corso di fornitura

Il Fornitore si obbliga a consentire alla Consip S.p.A., l'esecuzione, anche senza preavviso e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti attuativi, di verifiche delle Apparecchiature offerte e consegnate alle Amministrazioni Contraenti, fino ad un massimo di n. 10 (dieci) verifiche a campione (di seguito, anche "Prime Verifiche"), effettuate dal Laboratorio di prova accreditato, scelto dal Fornitore, sulla base di una lista proposta da Consip S.p.A., su un campione di Apparecchiature consegnato alle Amministrazioni Contraenti. A tal fine, il Fornitore si obbliga a prestare la propria collaborazione per consentire lo svolgimento di tali verifiche ed ad accettare incondizionatamente ed insindacabilmente, ora per allora, i relativi risultati.

Consip S.p.A. ha facoltà di scegliere il campione da sottoporre a verifica tra le Apparecchiature relative a forniture per le quali non sia stato effettuato il collaudo da parte dell'Amministrazione Contraente, ciò comportando, peraltro, la sospensione dei tempi di verifica.

Il Fornitore, in ogni caso, dovrà provvedere a proprie spese ed oneri alla consegna del campione di Apparecchiatura presso il Laboratorio, eventualmente anche prelevandolo presso l'Amministrazione Contraente se già consegnato, ed alla riconsegna del campione sottoposto a Prima Verifica presso l'Amministrazione Contraente entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima, risultante dal relativo verbale.

Qualora una Prima Verifica abbia esito negativo (ove per negativo si intende anche il riscontro di parziali differenze nei requisiti di prodotto fornito rispetto a quelli offerti):

- Consip S.p.A. non procederà al decremento del numero delle Prime Verifiche e potrà eseguire ulteriori n. 5 (cinque) prove di conformità (di seguito, anche "Ulteriori Verifiche") sulle Apparecchiature anche relative ad altri contratti di fornitura; anche per le Ulteriori Verifiche si applica quanto stabilito nel presente atto per le Prime Verifiche;
- il Fornitore è obbligato a sostituire le Apparecchiature, entro il termine di 30 (trenta) giorni lavorativi dal termine della verifica medesima come risultante dal relativo verbale, con Apparecchiature conformi alle caratteristiche dichiarate in sede di offerta o, comunque, stabilite nel Capitolato Tecnico, ciò per tutti i contratti attuativi della Convenzione per i quali non sia intervenuto il collaudo.

Inoltre, e salvo in ogni caso quanto sopra stabilito, qualora abbiano esito negativo almeno 3 (tre) verifiche (sia Prime Verifiche che Ulteriori Verifiche), Consip S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere di diritto la Convenzione, in conformità a quanto stabilito nella medesima.

Resta inteso che tutti gli oneri e le spese per le Prime ed Ulteriori Verifiche, ivi incluse quelle relative alle analisi effettuate dal laboratorio, nonché quelle di imballaggio, trasporto e consegna dei campioni, saranno ad esclusivo carico del Fornitore.

3.2. Verifiche Ispettive

Durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti stipulati dalle Amministrazioni, al fine di verificare la conformità delle prestazioni contrattuali a quanto prescritto nel Capitolato Tecnico e nell'ulteriore documentazione contrattuale, nonché di accertare l'adempimento degli impegni assunti dal Fornitore, la Consip S.p.A. potrà effettuare –avvalendosi di Organismi di Ispezione accreditati secondo la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020 in corso di validità – apposite verifiche ispettive.

I costi di tali verifiche saranno a carico del fornitore che dovrà corrisponderli direttamente all'Organismo di Ispezione incaricato nei tempi indicati nella Convenzione. La fattura relativa al pagamento delle verifiche ispettive svolte, sarà inviata dal suddetto Organismo al fornitore previa emissione di benestare alla fatturazione da parte di Consip S.p.A., allegato a detta fattura.

I costi a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive non potranno superare lo 0,5% del valore degli Ordinativi di Fornitura emessi, a valere sulla Convenzione al momento della verifica da parte dell'Organismo di Ispezione

Come regolato nel paragrafo 10.2 del Disciplinare di Gara, per ogni singolo Lotto, i costi previsti a carico del Fornitore per l'esecuzione delle Verifiche Ispettive saranno indicativamente pari a **Euro 36.000,00**.

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

Tale Schema, in sede di verifica potrà essere oggetto di ulteriori modifiche e/o integrazioni, al fine di verificare gli aspetti della fornitura e il corretto adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali assunte con la sottoscrizione della Convenzione. Le "modalità di valutazione", indicate nel suddetto Schema, sono anch'esse passibili di modifiche e/o integrazioni, compatibilmente con i livelli di servizio oggetto di indagine.

Dette modalità di valutazione, ove la scala di valutazione a cinque livelli prevista nel Capitolato Tecnico (Appendice 2 Schema delle Verifiche Ispettive) non risulti applicabile, potranno essere derogate con l'utilizzo di una scala di valutazione a due livelli (conformità/non conformità grave), ad esempio anche il ritardo di un solo giorno determinerà il verificarsi della "non conformità grave".

Le verifiche ispettive potranno essere effettuate sia presso le sedi del Fornitore sia presso quelle delle Pubbliche Amministrazioni che avranno effettuato ordinativi di fornitura; il Fornitore e l'Amministrazione contraente dovranno, pertanto, attivarsi affinché le verifiche possano essere espletate nel migliore dei modi e senza intralcio all'attività.

Le verifiche ispettive potranno essere svolte durante tutta la durata della Convenzione e dei singoli contratti (indipendentemente dalla data dell'ordine).

L'Organismo di Ispezione, su indicazioni della Consip S.p.A., effettuerà uno o più cicli di verifiche ispettive sugli ordinativi emessi a valere sulla convenzione. Per ciclo di verifiche ispettive si intende il numero di

giorni/uomo necessari per rendere significativa l'attività di ispezione, compatibilmente con lo "Schema delle verifiche ispettive" e l'importo massimo a disposizione per lo svolgimento delle verifiche stesse.

3.3. Indicatori di qualità

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

3.3.1. INDICATORI DI QUALITÀ DELLA CONVENZIONE

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

3.3.2. INDICATORI DI QUALITÀ DEL SINGOLO CONTRATTO ATTUATIVO

Attività	Prodotto	Indicatore di qualità				Rif.to Capitolato Tecnico
		Caratteristica	Sottocaratt.	acro IQ	Denominazione IQ	
Installazione e Test	*Prodotto hardware*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*RTCCASO*	*Rispetto dei tempi contrattuali di consegna delle apparecchiature (per singolo ordine)*	*5.1.1*
Installazione e Test	*Prodotto hardware*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*RTCCMC*	*Rispetto dei tempi contrattuali di consegna del materiale di consumo (per singolo ordine)*	*5.2.5*
Manutenzione	*/*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*TRA1*	*Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza nei capoluoghi di provincia)*	*5.2.3*
Manutenzione	*/*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*TRA2*	*Tempo di ripristino delle apparecchiature relative al singolo ordinativo (per apparecchiature in assistenza al di fuori dei capoluoghi di provincia)*	*5.2.3*
Manutenzione	*Prodotto hardware*	*Affidabilità*	*Ripristinabilità*	*TRA3*	*Tempo di ripristino delle Apparecchiature relative al singolo ordinativo (mediante sostituzione)*	*2.3.9*
Installazione e Test	*Prodotto hardware*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*RTPMI*	*Rispetto dei tempi contrattuali delle installazioni delle apparecchiatura pianificate nel mese*	*5.1.1*
Installazione e Test	*Prodotto hardware*	*Efficienza*	*Efficienza temporale*	*RTRSMC*	*Rispetto dei tempi contrattuali di ritiro del materiale di consumo (per singolo ordine)*	*5.2.6*

4. Condizioni economiche

4.1. Corrispettivi

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

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

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

4.2. Procedura di applicazione delle penali

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

4.2.1. Rilevamento del presunto inadempimento compiuto dal Fornitore

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

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

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

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

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

	fino a 500 Apparecchiature)			del periodo di noleggio			oggetto dell'inadempimento	
f)	Ritardo nella disinstallazione delle Apparecchiature (per ordinativi di fornitura superiori a 500 Apparecchiature)	60 gg lav.	par 5.4.1 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi a decorrere dallo scadere del periodo di noleggio	Verbale di installazione	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
g)	Ritardo per il trattamento dei materiali di consumo	20 gg lav.	par 5.2.6 del Capitolato Tecnico	giorni lavorativi dalla richiesta	modulo di ritiro	ogni ritiro	7‰ (sette per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
h)	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nei capoluoghi di Provincia)	16 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
i)	Ritardo per il ripristino della funzionalità dell'Apparecchiatura (installate nel resto del territorio nazionale)	20 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille) del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
j)	Ritardo per la sostituzione dell'Apparecchiatura a seguito di un mancato ripristino	32 ore lav. dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine"	par 5.2.3 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	nota di intervento	ogni richiesta	1‰ (uno per mille)del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione
k)	Ritardo per la fornitura dei materiali di consumo	24 ore lav.	par 5.2.5 del Capitolato Tecnico	ore lavorative dalla richiesta	modulo di consegna	ogni richiesta	1‰ (uno per mille)del canone trimestrale di noleggio delle Apparecchiature oggetto dell'inadempimento	Amministrazione

4.2.2. CONTESTAZIONE AL FORNITORE

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

La contestazione contiene anche il calcolo economico della penale.

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

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

4.2.3. CONTRODEDUZIONI DEL FORNITORE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

ULTERIORI TUTELE

- **Risarcimento del maggior danno**
  L'applicazione delle penali previste nella Convenzione non preclude il diritto delle singole Amministrazioni Contraenti di richiedere il risarcimento degli eventuali maggiori danni subiti.
- **Risoluzione del contratto**
  Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, potranno risolvere di diritto il contratto anche nel caso in cui il Fornitore avesse accumulato penali per un importo pari o superiore alla misura massima del 10% (dieci per cento) del valore del proprio contratto di fornitura (Condizioni Generali).
- **Recesso dal contratto**
  Le Amministrazioni Contraenti, per quanto di proprio interesse, hanno diritto nei casi di:
  - giusta causa

- reiterati inadempimenti del Fornitore, anche se non grave

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

- **Azioni in caso di risoluzione della Convenzione per inadempimento del Fornitore**
  La risoluzione della Convenzione da parte della Consip S.p.A. per inadempimento del Fornitore legittima la risoluzione dei singoli ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni Contraenti a partire dalla data in cui si verifica la risoluzione della Convenzione.
- In tal caso, il Fornitore si impegna a porre in essere ogni attività necessaria per assicurare la continuità del servizio e/o della fornitura in favore delle Amministrazioni Contraenti.
- Le condizioni e modalità di risoluzione sono stabilite nella Convenzione e nelle Condizioni Generali allegate alla Convenzione.

5. Fatturazione e pagamenti

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

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

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

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

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

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

Deutsche Bank S.p.A., IBAN: IT38E0310401618000000041836.

6. Come Ordinare

6.1. Registrazione

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

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

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

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

6.2. Ordinativo di fornitura

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

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

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

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

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

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

7. Riferimenti del fornitore

7.1. Call Center

Call Center	
Telefono:	840.000.499
Fax:	840.000.500
E-mail:	Assistenza: consip@support.canon-europe.com Ordini: Bops.Consip@canon.it

7.2. Responsabile generale del servizio

Responsabile generale del servizio	
Nominativo:	Roberto Fioretti
Cellulare:	335 1033603
E-mail:	roberto.fioretti@canon.it

7.3. Referente per l'Amministrazione

Referente per l'Amministrazione	
Nominativo:	Marina De Chaud
Cellulare:	337-1144604
E-mail:	Marina.De.Chaud@canon.it

7.4. Referenti del servizio provinciale

Referenti del sevizio provinciale		
Zona	Nominativi	Contatto

Area Nord Emilia Romagna, Friuli V. Giulia, Lombardia, Liguria, Piemonte, Trentino A.A. Valle D'Aosta. Veneto,	Angelo Iacovelli	Cell: 335 7829488 e-mail: Angelo.Iacovelli@canon.it
Area Centro-Sud e Isole Abruzzo, Basilicata, Calabria, Lazio, Marche, Molise, Puglia, Sardegna, Sicilia, Toscana, Umbria.	Giovanni Donati	Cell: 335 7378656 e-mail: giovanni.donati@canon.it

8. Allegati

8.1. Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.
Raccomandata a.r. anticipata a mezzo PEC

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

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

c.a. Nominativo Referente Fornitore

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

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

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

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

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

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

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

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

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

Distinti saluti

_____

8.2. Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Luogo, gg/mm/aaaa

Prot. n.
Raccomandata a.r. anticipata a mezzo PEC

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

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

c.a. Nominativo Referente Fornitore

[Eventuale, in caso di RTI]

e p.c.

Spett.le/i

Denominazione/i mandante/i

Indirizzo/i mandante/i

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

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

[In base alla casistica, inserire il testo relativo]

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

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

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

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

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

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

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

Distinti saluti

_____

acquistinretepa

Nome Iniziativa: Fotocopiatrici Multifunzione 1
Noleggio: Lotto 1 Fascia A

Durata Contratto	Produttività	Canone Trimestrale	Copia Eccedente Mono	Copia Eccedente Colore
36 mesi	A	€ 49,49	€ 0,00100	NA
48 mesi		€ 40,52	€ 0,00100	NA
60 mesi		€ 35,09	€ 0,00100	NA
36 mesi	B	€ 61,49	€ 0,00100	NA
48 mesi		€ 52,52	€ 0,00100	NA
60 mesi		€ 47,09	€ 0,00100	NA
36 mesi	C	€ 73,49	€ 0,00100	NA
48 mesi		€ 64,52	€ 0,00100	NA
60 mesi		€ 59,09	€ 0,00100	NA

Dispositivo/Servizio Opzionale	Durata Contratto	Canone Trimestrale
Fax	36 mesi	€ 0,00
	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
Cassetto Aggiuntivo	36 mesi	€ 0,00
	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
OCR	36 mesi	€ 0,00
	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
Customer Support	36 mesi	€ 0,00
	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00

Dispositivo/Servizio Opzionale	Durata Contratto	Canone Trimestrale
Gestione Multiutenza	36 mesi	€ 18,16
	48 mesi	€ 18,16
	60 mesi	€ 18,16
Mobile Printing	36 mesi	€ 0,00
	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
Stampa Gestita	36 mesi	€ 6,00
	48 mesi	€ 6,00
	60 mesi	€ 6,00
Trouble Ticketing	Costo una tantum (per amministrazione)	€ 3.300,00
Installazione SU PC "Standard"	Costo una tantum (per utente)	€ 17,50
Installazione SU PC servizi opzionali	Costo una tantum (per utente)	€ 17,50

acquistinretepa

Nome Iniziativa Fotocopiatrici Multifunzione 1

Noleggio Lotto 1 Fascia B

Durata Contratto	Produttività	Canone Trimestrale	Copia Eccedente Mono	Copia Eccedente Colore
36 mesi		€ 85,37	€ 0,00100	€ 0,01000
48 mesi	A	€ 70,19	€ 0,00100	€ 0,01000
60 mesi		€ 61,00	€ 0,00100	€ 0,01000
36 mesi		€ 115,96	€ 0,00100	€ 0,01000
48 mesi	B	€ 100,79	€ 0,00100	€ 0,01000
60 mesi		€ 91,60	€ 0,00100	€ 0,01000
36 mesi		€ 107,56	€ 0,00100	€ 0,01000
48 mesi	C	€ 92,39	€ 0,00100	€ 0,01000
60 mesi		€ 83,20	€ 0,00100	€ 0,01000
36 mesi		€ 168,76	€ 0,00100	€ 0,01000
48 mesi	D	€ 153,59	€ 0,00100	€ 0,01000
60 mesi		€ 144,40	€ 0,00100	€ 0,01000

Dispositivo/Servizio Opzionale	Durata Contratto	Canone Trimestrale
	36 mesi	€ 14,33
Fax	48 mesi	€ 10,87
	60 mesi	€ 8,77
	36 mesi	€ 0,00
Internet Fax	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
	36 mesi	€ 0,00
Cassetto Aggiuntivo	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
	36 mesi	€ 0,00
OCR	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
	36 mesi	€ 0,00
Customer Support	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
	36 mesi	€ 18,16
Gestione Multiutenza	48 mesi	€ 18,16
	60 mesi	€ 18,16
	36 mesi	€ 0,00
Mobile Printing	48 mesi	€ 0,00
	60 mesi	€ 0,00
	36 mesi	€ 6,00
Stampa Gestita	48 mesi	€ 6,00
	60 mesi	€ 6,00
Trouble Ticketing	Costo una tantum (per amministrazione)	€ 3.300,00
Installazione SU PC "Standard"	Costo una tantum (per utente)	€ 17,50
Installazione SU PC servizi opzionali	Costo una tantum (per utente)	€ 17,50

000921