



**APPALTO SPECIFICO
PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA IN NOLEGGIO DI
MACCHINE FOTOCOPIATRICI DIGITALI 8**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI	4
2. REQUISITI DI CONFORMITÀ	6
3. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO	11
3.1 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E MESSA IN OPERA, RITIRO	11
3.2 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA FULL RISK	12
3.3. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI	14
3.4. FORNITURA MATERIALI DI CONSUMO	15
3.5 RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA	15
3.6 CALL CENTER	16
3.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA	17
3.8 GESTIONE REMOTA DELLE APPARECCHIATURE	17
3.9 RETE DI ASSISTENZA	18
3.10 SERVIZIO OPZIONALE DI RITIRO E SMALTIMENTO FOTOCOPIATRICI USATE	18
4 CONTROLLI SULLE FORNITURE	18
5 EVOLUZIONE TECNOLOGICA E FUORI PRODUZIONE	19
6 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA	20
7 VARIAZIONE DEI PROTOCOLLI DI UTILIZZO	20
8 REFERENTI DELLE ATTIVITA'	21

PREMESSA

Oggetto della Convenzione che verrà stipulata con il fornitore aggiudicatario in esito all'Appalto Specifico è la **fornitura in noleggio di fotocopiatrici digitali e dei relativi dispositivi opzionali**, nonché di alcuni servizi connessi, secondo i CAM "*Criteria ambientali minimi per l'affidamento del servizio di stampa gestita; l'affidamento del servizio di noleggio di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio; l'acquisto o il leasing di stampanti e di apparecchiature multifunzione per ufficio*" di cui al Decreto 17 ottobre 2019 e pubblicato in G.U. n. 261 del 07 Novembre 2019 (19A06872) di cui recepisce le specifiche tecniche e le clausole contrattuali, per quanto compatibili con la presente procedura. (Link: https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-2019_stampanti.pdf).

L'appalto in parola comprende la **fornitura del materiale di consumo** e per quanto concerne le caratteristiche delle cartucce di toner rinvia ai *Criteria ambientali minimi per le forniture di cartucce di toner e a getto di inchiostro* approvati con DM 17 Ottobre 2019 e pubblicato in G.U. n. 261 del 07 Novembre 2019 (19A06871) per quanto compatibili, come meglio dettagliato in seguito. (Link: https://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2019/gu_261-019_cartucce.pdf)

Gli oggetti dell'appalto sono elencati dettagliatamente nel presente **Capitolato** e **nell'Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica"**. Il presente documento e il suddetto Allegato 5 **definiscono le caratteristiche minime** per la fornitura **dei singoli prodotti e dei relativi servizi connessi**.

Con riferimento al singolo Modello di Fotocopiatrice digitale, in sede di Offerta Tecnica, compilata secondo le **note** indicate in testa all'**Allegato 5 "Schema di Offerta Tecnica"**, dovranno essere **dichiarate le tipologie specifiche** delle *macchine offerte* nella configurazione base, intese come:

- Denominazione sociale del produttore
- denominazione del prodotto e nome commerciale
- codice identificativo del Modello delle apparecchiature offerte

nonché, per ciascun Modello, i **valori puntuali**, *ove previsto*, di ciascuna specifica tecnica indicata in forma tabellare, senza limitarsi ad un copia/incolla delle caratteristiche minime già indicate.

Si rammenta che il criterio di aggiudicazione OEPV richiede che detti valori puntuali, unitamente a quelli non indicati nella scheda di offerta tecnica e anch'essi oggetto di punteggio premiale"vanno valorizzati sulla Piattaforma telematica di intermediazione Sater a cura dell'o.e.

Durante il corso della fornitura saranno ammesse variazioni alle configurazioni proposte in sede di gara solo ed esclusivamente in caso di "*Evoluzione tecnologica*" o "*Fuori produzione*" nei termini e con le modalità di cui al successivo paragrafo 5.

Le Amministrazioni, in sede di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, potranno scegliere, per ciascun modello di fotocopiatrice previsto e relativi dispositivi opzionali, due diverse tipologie di contratto di noleggio, distinte per la differente durata del rapporto contrattuale di noleggio, **36 o 60** mesi.

Il corrispettivo del servizio di noleggio sarà fatturato a canone, con quota trimestrale posticipata, secondo quanto indicato nell'Offerta Economica.

Le Amministrazioni concludono contratti con il Fornitore attraverso l'emissione di **Ordinativi di fornitura** staccati su Sater, in cui dovranno specificare il numero di macchine e di eventuali dispositivi opzionali che intendono noleggiare, nonché il luogo di consegna.

Nel Listino della Convenzione che verrà utilizzato dalle Amministrazioni per effettuare gli Ordinativi di Fornitura, al costo delle macchine a nolo verrà aggiunto un *numero indicativo di copie* al prezzo unitario indicato dall'aggiudicatario in sede di gara. In fase di consuntivo, l'aggiudicatario provvederà alla fatturazione del numero *reale* di copie effettuato.

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

La richiesta dei dispositivi opzionali *in data successiva alla richiesta di noleggio delle fotocopiatrici* dovrà essere fatta mediante l'emissione di un nuovo Ordinativo di Fornitura.

Rispetto ad Ordinativi di Fornitura per dispositivi *opzionali*, emessi successivamente all'Ordinativo di Fornitura delle fotocopiatrici, si precisa che la durata del contratto del noleggio di questi avrà la durata *residua* dell'Ordinativo di Fornitura delle fotocopiatrici cui il dispositivo sarà collegato.

1. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

I prodotti oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene alle autorizzazioni alla produzione, all'importazione ed all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura.

Ogni fotocopiatrice potrà venire richiesta dalle Amministrazioni contraenti nella configurazione base (configurazione fotocopiatrice) ovvero comprensiva delle altre configurazioni previste, per ogni modello, dall'Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica". In particolare, tutti i prodotti oggetto della presente fornitura devono essere:

- nuovi di fabbrica, a regola d'arte ed in conformità alle vigenti disposizioni in materia antinfortunistica;
- di attuale produzione;
- conformi a tutto quanto indicato nel presente documento e nell'Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica" ovvero in tutta la documentazione di gara in termini di:
 - caratteristiche del prodotto in configurazione di base;
 - caratteristiche del prodotto nelle configurazioni opzionali;
- utilizzabili con utilizzo di carta comune e di carta riciclata;
- perfettamente funzionanti e corredati da:
 - documentazione tecnica;
 - manuale d'uso.

In particolare, le fotocopiatrici devono rispondere alle seguenti **caratteristiche generali**:

- le fotocopiatrici noleggiate con la medesima velocità di copia dovranno essere, *tutte della stessa marca e modello*;
- devono possedere il "Contatore di copie", che dovrà registrare un solo scatto per copia prodotta, indipendentemente dal formato di carta alimentato;
- le fotocopiatrici *non* "a consolle" (c.d. desktop) devono essere dotate, a richiesta, di supporto tale da consentire un utilizzo ergonomico della macchina, anche nel rispetto delle disposizioni della normativa vigente.
- I dispositivi opzionali offerti, richiesti dalla singola Amministrazione Contraente, devono essere *della medesima marca e modello della configurazione base* e dovranno essere corredati di tutti gli eventuali prerequisiti (hardware e software) necessari per la loro installazione e per il loro funzionamento.

Resta inteso che le Ditte concorrenti potranno offrire modelli di fotocopiatrici con caratteristiche **migliorative**, premiate in sede di offerta tecnica, ferme restando le caratteristiche **minime** definite nell'Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica" e nel presente Capitolato.

Per *tutte* le apparecchiature salvo diversa configurazione espressamente richiesta dall'Amministrazione Contraente, in merito alla modalità di stampa da *print server*, il *driver di stampa* deve prevedere la seguente impostazione come *default* per gli utenti:

- stampa fronte/retro;

- per le macchine a colori, stampa in b/n.

Per *tutte* le apparecchiature, *ad eccezione* delle fotocopiatrici con velocità \geq a 35 copie/minuto in formato solo A4 desktop e fatta salva una diversa configurazione espressamente richiesta dall'Amministrazione contraente, in merito alla modalità di stampa da *print server*, il driver di stampa deve prevedere l'impostazione in modalità protetta con rilascio tramite pin/code personalizzabile.

Tali impostazioni devono essere re-impostate al default dopo eventuali modifiche dell'utente su singole sessioni di lavoro.

Diversamente, la funzione *copy* deve poter essere assicurata, fatta salva una diversa scelta dell'Amministrazione contraente, anche senza inserimento della autenticazione.

2. REQUISITI DI CONFORMITÀ

Con la sottomissione dell'offerta gli operatori economici accettano i contenuti della documentazione di gara, che include il presente Capitolato e i requisiti minimi di conformità, di certificazione dei prodotti e requisiti minimi ambientali sotto dettagliati con rinvio ai CAM 2019 nonché quelli indicati nell'Allegato 5 denominato "Scheda di offerta tecnica" per i diversi modelli di fotocopiatrici e per gli accessori opzionali.

Nell'ambito dei requisiti di conformità *in generale*, il Fornitore dovrà operare in coerenza con quanto prescritto dalle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche per garantire una corretta erogazione della fornitura/servizio.

A) Requisiti di conformità e certificazioni dei prodotti

Si precisa che le apparecchiature dovranno essere:

- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (**regolare marcatura "CE"**)
- conformi alle normative **CEI** o ad altre disposizioni internazionali relative alla **compatibilità elettromagnetica** e alimentate direttamente con la **tensione erogata attualmente in Italia**;
- conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della **sicurezza degli utilizzatori**, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n.81/2008. Pertanto, ciascuna apparecchiatura, dovrà essere accompagnata dalla relativa **scheda tecnica di sicurezza**.
- Le fotocopiatrici dovranno rispettare i requisiti relativi alla riduzione dell'uso di sostanze pericolose previsti dalla normativa vigente, ed in particolare dalla direttiva 2011/65/UE

(**RoHS**), recepita con il D.Lgs. 27/2014 e smi.

- Per quanto concerne i **materiali di consumo**, tra cui in particolare i toner e le apparecchiature usate da ritirare e smaltire, il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla direttiva 2012/19/UE (**RAEE**), recepita con il D.Lgs. 49/2014.

B) Requisiti ambientali

• **Consumo energetico**

Le apparecchiature multifunzione offerte devono essere conformi ai requisiti di **efficienza energetica** previsti dallo schema di etichettatura ENERGY STAR, in particolare alla versione 3.0 (o all'ultima versione vigente) o di un'etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio quale, ad esempio, Der Blaue Engel, Nordic Swan, Ecolabel, Umweltzeichen (UE), o un'altra etichetta ambientale conforme alla UNI EN ISO 14024, che abbia tale o analogo requisito all'interno del proprio disciplinare tecnico.

I CAM 2019, cui si rinvia, elencano le altre modalità con le quali i prodotti offerti sono ritenuti conformi al citato criterio di efficienza energetica.

• **Funzionamento con carta riciclata:**

Le apparecchiature devono supportare (oltre alla carta normale) l'uso di carta riciclata al 100%, anche in caso di stampa/copia in modalità fronte retro automatica.

• **Funzionalità fronte-retro, anteprima di stampa, disponibilità di stampa multipagina**

Deve essere garantita la presenza dell'unità duplex che assicuri la funzionalità di stampa fronte-retro impostata di default oppure inserita, come caratteristica di stampa predefinita, al momento delle installazioni delle macchine.

Deve essere altresì garantita la visualizzazione sullo schermo del PC dell'anteprima di stampa per correggere eventuali errori di impostazione del documento prima di lanciare il comando di stampa, la funzionalità di stampare e/o copiare due o più pagine di un documento su un unico foglio di carta nonché la modalità di stampa in draft.

• **Alimentatore automatico ADF e scanner**

Le fotocopiatrici devono essere dotate di Alimentatore Automatico di Documenti, ADF [Automatic Document Feeder] con scanner ad unico passaggio (F/R in unica passata)

- **Emissioni sonore delle fotocopiatrici**

Per i Modelli 1 e 1C per piccoli gruppi il requisito minimo di emissione sonora è quello indicato nel CAM 2019

Emissione sonora LWAd in dB(A)	<= 75
--------------------------------	-------

come indicato altresì all' Allegato 5 "Schema di offerta tecnica"

Per tutti i modelli in gara saranno apprezzati requisiti migliorativi di emissioni sonore.

- **Emissioni in aria**

Nel rispetto dei requisiti minimi previsti:

1. Emissioni TVOC <=10 mg/h;
2. Emissioni Ozono <=1,5 mg/h;
3. Emissione Polveri <=4 mg/h
4. Emissioni Benzene <=0,05 mg/h
5. Emissioni Stirene <=1,0 mg/h

Per tutti i modelli in gara saranno apprezzati requisiti migliorativi di emissioni in aria, in particolare livelli di emissioni non rilevabili (BLQ) in almeno due dei cinque parametri.

- **Cartucce di Toner e inchiostri**

I toner forniti e gli inchiostri devono essere conformi ai "Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce di toner e a getto di inchiostro vigenti" (2019) cui si rinvia.

Sono presunti conformi i prodotti muniti di etichette ambientali conformi alla UNI EN ISO 14024, e degli altri mezzi di prova descritti nel citato CAM.

In particolare:

- I. Polveri di toner e inchiostro: limiti ed esclusioni di sostanze pericolose e metalli pesanti**

Le polveri di toner o gli inchiostri presenti nelle cartucce fornite non devono essere classificate con le indicazioni di pericolo H400; H410; H411; H412; H413; EUH059 né devono contenere, in misura maggiore allo 0,1% in peso, le sostanze estremamente problematiche di cui all'art. 57 del regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach), né quelle elencate in conformità all'art. 59, paragrafo 1, del medesimo regolamento, né devono contenere ingredienti pericolosi classificati come:

- H300 (letale se ingerito)
- H301 (tossico se ingerito)
- H310 (letale a contatto con la pelle)
- H317 (può provocare una reazione allergica della pelle)

H311 (tossico a contatto con la pelle)
H330 (letale per inalazione)
H331 (tossico per inalazione)
H334 (può provocare sintomi allergici o asmatici o difficoltà respiratorie se inalato)
H340 (può provocare alterazioni genetiche)
H341 (sospettato di provocare alterazioni genetiche)
H350 (può provocare il cancro)
H350i (può provocare il cancro per inalazione)
H351 (sospettato di provocare il cancro)
H360F (può nuocere alla fertilità)
H360D (può nuocere al feto)
H361f (sospettato di nuocere alla fertilità)
H361d (sospettato di nuocere al feto)
H362 (può essere nocivo per i lattanti allattati al seno)
H370 (provoca danni agli organi)
H372 (provoca danni agli organi in caso di esposizione prolungata o ripetuta)
H373 (può provocare danni agli organi in caso di esposizione prolungata o ripetuta)

Le polveri di toner o gli inchiostri presenti nelle cartucce non devono contenere i metalli pesanti quali mercurio, cadmio, piombo, cromo esavalente e nichel, il cui *eventuale* contenuto non può eccedere i limiti indicati nel citato CAM 2019 “*per le forniture di cartucce di toner e a getto di inchiostro*”

I metalli pesanti possono essere presenti solo sotto forma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100ppm.

Le polveri di toner o gli inchiostri presenti nelle cartucce, fatte salve le disposizioni di cui all'allegato XVII del regolamento REACH, non devono inoltre contenere composti organostannici in misura superiore a 5 mg/kg (metodo di determinazione ICP/SM o GC/SM), né coloranti azoici che rilasciano ammine aromatiche (norme UNI EN 14362-1 e UNI EN 14362-3).

Al fine di verificare la conformità delle cartucce di toner al criterio de quo l'operatore economico inserisce nell'ambito della **busta tecnica**, nel Campo “*Certificazioni e documentazione di conformità*”, **l'elenco delle cartucce offerte** che riporti:

- la denominazione o ragione sociale del produttore,
- il codice identificativo del prodotto,

e, per le cartucce “preparate per il riutilizzo” (“*rigenerate*”) di cui appresso:

- il codice del prodotto dell'originale corrispondente
- i mezzi di dimostrazione della conformità posseduti.

Si rinvia al CAM 2019 per le presunzioni di conformità delle cartucce e le equivalenze.

II. Qualità e resa di stampa

Le cartucce di toner e a getto di inchiostro non fabbricate dagli stessi produttori dei dispositivi per la riproduzione di immagini cui tali prodotti sono destinati devono avere funzionalità, resa e qualità di stampa equivalente a quella delle cartucce originali.

Le caratteristiche prestazionali di **resa** e di **qualità** di stampa devono essere valutate in base alle norme tecniche citate nel relativo CAM 2019, cui si rinvia anche per le certificazioni necessarie per la **verifica** del rispetto del criterio sopracitato che andranno inserite nella busta tecnica nel Campo “*Certificazioni e documentazione di conformità*”.

Le cartucce fornite devono avere indicata la resa di stampa nell'imballaggio primario o nella scheda tecnica.

III. Cartucce rigenerate: quota minima, possesso di etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024

Le apparecchiature fornite devono consentire l'utilizzo di toner e/o cartucce “**rigenerate**” («*preparate per il riutilizzo*») secondo la definizione contenuta nel CAM “*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*” 2019.

Le cartucce preparate per il riutilizzo (rigenerate, ricostituite), devono essere almeno pari, in numero, al **30% del fabbisogno** e devono riportare, eventualmente esclusivamente nell'imballaggio primario:

- la **dicitura** “Rigenerata” o affini, come “Ricostruita”, “Remanufactured”, “Preparata per il riutilizzo”,
- la denominazione o ragione sociale del produttore,
- il numero del lotto di produzione,
- il codice identificativo del prodotto,
- il codice del produttore dell'involucro originale ricostituito

Le cartucce rigenerate devono essere in possesso di **un'etichetta ambientale** conforme alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 quale la Der Blaue Engel, la Umweltzeichen, la Nordic Ecolabel **o equivalenti** secondo le indicazioni dei già citati CAM in vigore e relative note.

È prevista la possibilità di fornire tutte le cartucce rigenerate nell'ultimo terzo di durata del contratto di noleggio.

In ogni caso l'operatore economico aggiudicatario dovrà fornire, durante il periodo di fornitura, uno o più **report di verifica in formato tabellare(es Excel) che contengano di minima i seguenti elementi:**

- nominativo della P.A. cliente
- codice dei toner originali e quantità consegnata
- codice dei toner remanufactured e quantità consegnata

per attestare il rispetto della percentuale minima o superiore offerta

Sarà apprezzato in sede di offerta tecnica una percentuale di toner rigenerato maggiore del minimo richiesto .

La Stazione Appaltante e le Amministrazioni Contraenti potranno effettuare **verifiche e controlli** sul rispetto della quota minima o offerta, anche servendosi di controlli su campionatura prelevata dalla Amministrazioni stesse.

C) Requisiti di sicurezza delle apparecchiature-Protezione dati e documenti

Tutte le apparecchiature multifunzione incluse nella fornitura dovranno essere certificate con soluzioni di sicurezza capaci di garantire l'antisabotaggio, di prevenire manomissioni, manipolazione del firmware e del Bios, installazione di malware etc...basate sulla procedura di Certificazione **Common Criteria** cioè lo standard internazionale basato sulla norma iso/iec 15408, e sullo standard di sicurezza almeno **FIPS 140-2**.

3. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle fotocopiatrici e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggio corrisposto dall'Amministrazione Contraente.

3.1 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E MESSA IN OPERA, RITIRO

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Per eseguire gli Ordinati di Fornitura, consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature il Fornitore dovrà attenersi ai seguenti **termini** pena l'applicazione delle **penali** di cui all' Allegato 7 "Schema di Convenzione"

- per Ordinati di Fornitura *fino a n.100* fotocopiatrici, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura;
- per Ordinati di Fornitura *superiori a n.100* fotocopiatrici, entro e non oltre 50 (cinquanta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura. In ragione del numero di macchine ed accessori inseriti nell'ordinativo, l'Amministrazione contraente ed il fornitore possono concordare una dilazione dei termini di consegna.

Per ciascuna fotocopiatrice richiesta, il Fornitore Aggiudicatario deve procedere alla configurazione delle fotocopiatrici con i dispositivi opzionali scelti dall'Amministrazione Contraente tra quelli indicati in sede di offerta.

Al momento dell'installazione si procederà alla verifica di funzionalità e quindi, alla verifica dell'accensione e del funzionamento delle fotocopiatrici e degli eventuali dispositivi opzionali. Il Fornitore Aggiudicatario consegnerà, inoltre, all'Amministrazione Contraente la documentazione tecnica, il manuale d'uso, le schede di sicurezza e, se richiesto, la documentazione di conformità.

Entro 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi dallo scadere del contratto di noleggio o dal recesso dal contratto da parte dell'Amministrazione Contraente, il Fornitore Aggiudicatario dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese.

Dovranno essere utilizzati imballaggi conformi ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006 e ss.mm. e ii.

3.2 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE ORDINARIA E STRAORDINARIA FULL RISK

Per "**manutenzione ordinaria**" si intende l'attività di diagnosi e rimozione dei guasti/malfunzionamenti delle apparecchiature office installate che si dovessero verificare nell'intera durata contrattuale. L'Amministrazione comunicherà tempestivamente al Fornitore il verificarsi del guasto/malfunzionamento e, se facilmente individuabile, la natura precisa dello stesso. Qualora il guasto/malfunzionamento fosse non immediatamente identificabile, sarà sufficiente una descrizione dello stato dell'apparecchiatura. In entrambi i casi, tali informazioni consentiranno al Fornitore di ottimizzare il proprio intervento tecnico, recandosi presso l'Amministrazione adeguatamente equipaggiato.

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le fotocopiatrici oggetto del noleggio, comprensive di eventuali dispositivi accessori, provvedendo a fornire per ciascuno di essi 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, pari a 36 o 60 mesi di contratto dalla data di sottoscrizione del Verbale di Installazione, a seconda della scelta effettuata dalle Amministrazioni.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il *Call Center* secondo le modalità previste nel successivo paragrafo 3.6, salvo quanto previsto al paragrafo 3.8.

In caso di chiamata, il Fornitore è obbligato ad *intervenire* entro **24 (ventiquattro) ore lavorative** successive alla richiesta di intervento mediante l'apertura del ticket, da parte dell'Amministrazione, nonché ad *eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare* l'operatività dell'apparecchiatura entro le successive **24 (ventiquattro) ore lavorative**, esclusi il sabato, domenica e festivi, Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire **non consenta** di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura nel termine di cui sopra, il Fornitore dovrà provvedere alla *sostituzione dell'apparecchiatura*, entro **72 (settantadue) ore lavorative**, esclusi sabato, domenica e festivi, successive alla chiamata, con una apparecchiatura di caratteristiche identiche o superiori a quella in stato di fermo. Resta inteso che, in tal caso, verrà corrisposto il canone relativo alla fascia cui appartiene l'apparecchiatura sostituita e non quello, eventualmente, di fascia superiore. In caso di mancato rispetto dei termini di cui al presente paragrafo saranno applicate le **penali** di cui all'Allegato 7 "Schema di Convenzione".

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

- il nome dell'Amministrazione Contraente;
- il numero progressivo assegnato all'Ordinativo di Fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta dell'Amministrazione Contraente e/o dell'Agenzia.

È previsto un servizio di **manutenzione straordinaria c.d. full risk** per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti/rotture di parti essenziali attribuibili a:

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

Il servizio comprende l'intervento su macchina comprensivo di chiamata, manodopera e pezzi di ricambio ed è strutturato per fasce :

full risk fascia A	Modelli 1 e 1C
full risk fascia B	Modelli 2 e 3
full risk fascia C	Modelli 4 e 5

Il servizio è stato previsto come da quotarsi in gara per ogni fascia identificata e pertanto, in tale caso, è attivabile in via opzionale a pagamento tramite selezione del prodotto e della quantità dal Listino della Convenzione e dunque tramite l'ordinativo di fornitura.

► È stato previsto un criterio di valutazione "premile" per gli operatori economici che offrono il servizio di manutenzione straordinaria "full risk" *incluso* nel canone e pertanto , in caso di aggiudicazione ad un fornitore che ha offerto il servizio incluso, la manutenzione straordinaria sarà inclusa nel canone di tutte le fotocopiatrici senza bisogno di acquisirlo tramite l'ordinativo di fornitura.

3.3. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI

Prima dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore deve supportare l'Amministrazione che ne faccia richiesta nella corretta individuazione e scelta dei modelli e del tipo di fotocopiatrici da noleggiare e se richiesto degli accessori da includere nell'ordinativo.

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

- uso dell'apparecchiatura in ogni sua funzione;
- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, ecc.);

- lettura del contatore;
- modalità di comunicazione (orari e numeri di telefono del Call Center) al Fornitore di eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con servizi inclusi nel canone di noleggio.

3.4. FORNITURA MATERIALI DI CONSUMO

Il Fornitore deve consegnare alle Amministrazioni, durante la durata del contratto, tutto il materiale di consumo (toner, tamburo, ecc.) ad esclusione della sola carta, necessario a garantire il corretto funzionamento della fotocopiatrice. Nel canone trimestrale di noleggio del Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura" si intendono compresi i relativi punti metallici.

Le richieste del materiale di consumo, con la sola eccezione della carta, dovranno essere soddisfatte entro **72 (settantadue) ore naturali e consecutive** dalla richiesta dell'Amministrazione, esclusi sabato, domenica e festivi.

Si apprezzano sistemi "intelligenti" di gestione remota dei dispositivi multifunzione che consentono il monitoraggio dell'utilizzo dei toner sulla macchina ed "*automatizzano il rifornimento*", senza necessità di specifica richiesta da parte dell'Amministrazione (sistemi del tipo ASR).

Il Fornitore Aggiudicatario si obbliga affinché, presso i locali dell'Amministrazione, sia sempre presente una dotazione toner di scorta per ciascuna fotocopiatrice installata.

Si ricorda quanto indicato al par.2 circa le caratteristiche/ specifiche tecniche del materiale di consumo (toner) e il rispetto della quota minima di toner "rigenerato".

In caso di mancato rispetto dei termini di cui al presente paragrafo saranno applicate le penali di cui all'Allegato 7 "Schema di Convenzione".

3.5 RITIRO E SMALTIMENTO TONER ESAUSTI E MATERIALE DI RISULTA

Durante tutta la durata del contratto, il Fornitore Aggiudicatario è incaricato dalle Amministrazioni del ritiro dei materiali di risulta nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 152 del 2006. Il Fornitore Aggiudicatario o l'incaricato devono possedere tutte le autorizzazioni specifiche previste per legge (iscrizione all'Albo Gestori Ambientali per il trasporto e AUA) e garantiscono la corretta gestione del rifiuto attraverso la compilazione del documento Formulario Identificativo del Rifiuto (FIR)

Il Fornitore potrà incaricare una terza società che garantisca le Amministrazioni della corretta gestione in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs. n. 152 del 2006, senza alcun costo aggiuntivo per le Amministrazioni. In tal caso il Fornitore dovrà richiedere all'Amministrazione

l'autorizzazione al subappalto ai sensi dell'art 119 del Codice 119 del nuovo Codice dei Contratti pubblici, rubricato "Subappalto", salvo il caso di cui **al comma 3, lett. d)** del medesimo articolo [contratti continuativi di cooperazione, servizio o fornitura sottoscritti in epoca anteriore alla indizione della procedura finalizzata alla aggiudicazione dell'appalto. I relativi contratti sono trasmessi alla stazione appaltante prima o contestualmente alla sottoscrizione del contratto di appalto (Convenzione)].

Al fine di provvedere alla raccolta di detto materiale, il Fornitore Aggiudicatario consegnerà unitamente alla installazione delle fotocopiatrici alle Amministrazioni, adeguati contenitori "ECOBIX" per il deposito del materiale di risulta (cartucce toner esauste senza involucri o imballi e i pezzi). Il Fornitore o suo incaricato ritirerà il materiale di risulta entro **5 giorni lavorativi e consecutivi** dalla richiesta dell'Amministrazione, esclusi sabato, domenica e festivi. La richiesta dovrà essere inviata a mezzo email all'indirizzo specifico indicato dal Fornitore Aggiudicatario e dovrà contenere:

- il nr. ECOBOX da ritirare,
- PEC per la restituzione del FIR accettato
- orari di apertura

In caso di mancato rispetto dei termini di cui al presente paragrafo saranno applicate le **penali** di cui all'Allegato7 "Schema di Convenzione".

3.6 CALL CENTER

Il Fornitore si impegna, entro **60** giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione e comunque prima della stipula della Convenzione, a mettere a disposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail dedicati alla sola Convenzione.

Tale servizio dovrà essere attivo per tutto l'anno dal **lunedì al venerdì**, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi.

Il Call Center permette alle Amministrazioni di:

- ✓ richiedere informazioni sui servizi compresi nella Convenzione;
- ✓ richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- ✓ inoltrare le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica;
- ✓ inoltrare i reclami.

Per quanto attiene all'inoltro delle richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica, il Fornitore ha la *facoltà* di attivare un canale dedicato (telefono/ fax/e-mail), previa comunicazione

all'Agenzia e alle Amministrazioni, attivo dal **lunedì al venerdì** dalle ore **8:30** alle ore **17:30**. Dopo tali orari dovrà essere attivata una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno *lavorativo* successivo.

Per i contatti relativi al servizio di assistenza per malfunzionamento, inoltrati dall'Amministrazione nelle modalità previste nel presente articolo, il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della Richiesta di Intervento-ticket) contestualmente alla ricezione del contatto con l'indicazione della data ed ora di registrazione; i termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione decorreranno dall'ora di registrazione della Richiesta di Intervento.

3.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore, se richiesto, deve inviare all'Agenzia, entro 30 giorni solari successivi a ciascuna richiesta, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali rese; l'Agenzia può richiedere al Fornitore l'elaborazione di *report specifici* in formato elettronico e/o in via telematica per effettuare attività di monitoraggio della Convenzione (ad esempio sul quantità e tipologia di macchine noleggiate, sul numero di copie effettuato mensilmente/annualmente dai diversi modelli di fotocopiatrici, sulla scadenza degli ordinativi, eccetera) .

A tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibili dette attività di monitoraggio.

3.8 GESTIONE REMOTA DELLE APPARECCHIATURE

Le apparecchiature dovranno essere fornite di un software di gestione remota che dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei devices presenti sulla rete. Il software dovrà altresì garantire il pieno, continuo ed incondizionato accesso a tale sistema attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password. Tutti 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 riportati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- dati anagrafici dell'apparecchiatura;
- la data d'installazione e la data prevista di fine locazione;
- l'importo dei canoni trimestrali dovuti per la macchina e per gli accessori installati;

- 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 se ne descrivono alcuni:

- Censimento delle apparecchiature in rete.
- Report sullo Status delle apparecchiature.

Il sistema infine deve poter inviare tramite posta elettronica le notifiche di errore del dispositivo imputabili a basso livello del toner, inceppamento della carta o problemi di manutenzione, che possono così essere risolti in modo semplice e immediato riducendo al minimo i tempi di fermo.

3.9 RETE DI ASSISTENZA

Il Fornitore deve possedere almeno un centro di assistenza tecnica (diretta o indiretta) in ogni provincia della Regione cui è deputata l'esecuzione degli interventi di assistenza e manutenzione, in difetto, si impegnerà a costituirla entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla comunicazione di aggiudicazione e comunque prima della stipula della Convenzione.

3.10 SERVIZIO OPZIONALE DI RITIRO E SMALTIMENTO FOTOCOPIATRICI USATE

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente e dietro pagamento di un corrispettivo ulteriore rispetto al canone di noleggio, il Fornitore si fa carico, in via esclusiva, di ogni onere o spesa inerenti la rimozione, il ritiro e lo smaltimento delle fotocopiatrici usate, di qualsiasi tipo modello o marca, già di proprietà dell'Amministrazione Contraente.

Il servizio dovrà essere erogato entro 30 giorni dalla data indicata nell'Ordinativo di Fornitura, salvo diverso accordo tra fornitore e Amministrazione contraente.

Il corrispettivo per tale servizio è da intendersi comprensivo di tutte le attività che vanno dal ritiro "al piano" fino allo smaltimento delle apparecchiature.

Al fine del ritiro delle fotocopiatrici usate è richiesto in capo al Fornitore il possesso dei requisiti previsti dalla normativa vigente.

Il numero delle fotocopiatrici usate da ritirare non potrà eccedere, salvo diverso accordo tra fornitore ed amministrazione contraente, il numero di fotocopiatrici ordinate in noleggio.

4 CONTROLLI SULLE FORNITURE

L'accettazione dei prodotti, dei ricambi e dei materiali di consumo forniti e dei servizi erogati avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato delle singole Amministrazioni Contraenti. La firma all'atto della installazione dei prodotti indica la mera corrispondenza di quanto fornito rispetto a quanto richiesto. La qualità e la corrispondenza rispetto a quanto richiesto negli

Ordinativi di Fornitura potrà essere accertata dall'Amministrazione Contraente in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore Aggiudicatario. Eventuali eccedenze non autorizzate non vengono riconosciute e di conseguenza vengono restituite al Fornitore. L'accettazione da parte dell'ente appaltante dei prodotti, dei ricambi e dei materiali di consumo consegnati non solleva il Fornitore Aggiudicatario dalle responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine a vizi apparenti od occulti non rilevati all'atto della consegna.

Il Fornitore aggiudicatario deve consentire alle Amministrazioni Contraenti l'effettuazione di qualsiasi tipo di controllo.

Se i prodotti (fotocopiatrici e dispositivi opzionali), i ricambi o il materiale di consumo risultasse, a giudizio insindacabile delle Amministrazioni stesse, in tutto o in parte di qualità inferiore e di condizioni diverse a quelle previste dal Capitolato e dai documenti di gara o se, per qualunque altra causa, fosse inaccettabile, il Fornitore Aggiudicatario sarà tenuto a ritirarla a sue spese entro **72** (settantadue) ore solari, escluso sabato, domenica e festivi, dalla contestazione scritta, fatto salvo il risarcimento di eventuali danni.

Il Fornitore Aggiudicatario, qualora abbia dovuto ritirare i prodotti (fotocopiatrici e dispositivi opzionali), i ricambi o il materiale di consumo non ritenuto accettabile, ha il preciso obbligo di consegnare ed effettuare l'eventuale installazione, nella qualità stabilita e nella quantità richiesta, entro lo stesso termine fissato per il ritiro.

È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

5 EVOLUZIONE TECNOLOGICA E FUORI PRODUZIONE

Qualora, durante il periodo contrattuale, il Fornitore metta in commercio apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura ma con migliori caratteristiche di rendimento e funzionalità, è facoltà dell'Amministrazione accettare la sostituzione richiesta dal fornitore a parità di condizioni economiche e contrattuali. L'Agenzia si riserva in caso di rinnovo della Convenzione, decorsi pertanto 30 mesi, di richiedere autonomamente al Fornitore l'aggiornamento tecnologico sui prodotti offerti.

Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle apparecchiature offerte per messa "*fuori produzione*" delle stesse da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà tempestivamente segnalare all'Agenzia tale circostanza. Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare contestualmente quali apparecchiature aventi identiche o migliori

caratteristiche intenda offrire in sostituzione e, per esse, allegare la documentazione richiesta nelle modalità previste per la presentazione dell'Offerta Tecnica, Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica".

Nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta documentazione l'Agenzia procederà alla verifica tecnica ed all'accettazione delle nuove apparecchiature, dandone comunicazione al Fornitore; qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 15 (quindici) giorni successivi, dovrà adeguare la propria offerta e comunicarla all'Agenzia. Quest'ultima, esaminerà la nuova offerta; in mancanza di accettazione, l'Agenzia avrà facoltà di risoluzione come previsto nell'Allegato 6 Schema di Convenzione.

6 VARIAZIONE DELLA NORMATIVA

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso da quello espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, prima dell'aggiudicazione della presente gara, l'aggiudicazione verrà sospesa.

Qualora i Ministeri competenti arrivino ad un pronunciamento ufficiale sulle certificazioni necessarie, di contenuto sostanzialmente diverso/in contrasto con quanto espresso nel presente Capitolato e in generale nella documentazione di gara, nel corso della durata della Convenzione ovvero dei singoli Ordinativi di Fornitura, l'Agenzia/Amministrazioni si riservano, fatte le opportune valutazioni, il diritto di risolvere la Convenzione /Ordinativo di Fornitura.

7 VARIAZIONE DEI PROTOCOLLI DI UTILIZZO

Qualora in una o più Amministrazioni, nel corso della durata dell'Ordinativo di Fornitura, per intervenute esigenze organizzative messe in atto successivamente all'emissione dell'Ordinativo di Fornitura stesso, si verificano delle modifiche ai "protocolli di utilizzo" tali da non consentire il noleggio dei prodotti richiesti nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione ne darà immediata comunicazione al Fornitore Aggiudicatario e all'Agenzia che provvederà, ove possibile, al reintegro dei corrispondenti quantitativi nella Convenzione a disposizione di altre Amministrazioni.

In tale caso il Fornitore non avrà nulla a pretendere dall'Amministrazione che avrà inviato la comunicazione e avrà provveduto alla risoluzione dell'Ordinativo di Fornitura.

8 REFERENTI DELLE ATTIVITA'

Il Fornitore Aggiudicatario, in sede di stipula della Convenzione, dovrà comunicare il nominativo ed i recapiti del Responsabile della fornitura, che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti dell'Agenzia e delle Amministrazioni Contraenti.