

CONVENZIONE NOLEGGIO FOTOCOPIATRICI 2

1 - SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti 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.

2 - 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", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Per eseguire gli Ordinatori di Fornitura, consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature il Fornitore dovrà attenersi ai seguenti termini pena l'applicazione delle penali di cui oltre:

1. per Ordinatori di Fornitura fino a n. 100 fotocopiatrici, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di invio dell'Ordine di Fornitura;
2. per Ordinatori di Fornitura superiori a 100 fotocopiatrici, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla data di invio dell'Ordine di Fornitura.

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 e di conformità e il manuale d'uso.

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.

3 - ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Fotocopiatrici 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, 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 paragrafo 7.

In caso di chiamata, il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di 24 (ventiquattro) ore naturali e consecutive, esclusi il sabato, domenica e festivi, successive alla richiesta di intervento da parte dell'Amministrazione.

Nel caso che l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro 48 (quarantotto) ore naturali e consecutive, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione dell'apparecchiatura, entro 72 (settantadue) ore naturali e consecutive, escluso 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. 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.

4 - AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI

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.

5 - 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.

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.

Il Fornitore Aggiudicatario si obbliga affinché, presso i locali dell'Amministrazione, sia sempre presente una dotazione toner di scorta per ciascuna fotocopiatrice installata. Nel canone trimestrale di noleggio del Dispositivo Opzionale "Funzione di Fascicolazione e Pinzatura" si intendono compresi i relativi punti metallici.

6 - RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA

Il Fornitore Aggiudicatario, durante la durata del contratto, dovrà farsi carico, di ogni attività connessa al ritiro periodico ed allo smaltimento dei materiali di risulta.

Al fine di facilitare la raccolta di detto materiale, il Fornitore Aggiudicatario dovrà fornire alle Amministrazioni, entro un mese dalla data di installazione delle fotocopiatrici, adeguati contenitori per il deposito di detto materiale inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature. Il Fornitore in ogni caso dovrà provvedere a ritirare il materiale di risulta entro 72 (settantadue) ore naturali e consecutive dalla richiesta dell'Amministrazione, esclusi sabato domenica e festivi

7 - CALL CENTER

Il Fornitore si impegna, entro 15 giorni dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione, a mettere a disposizione un **numero verde** 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 di:

- giorni festivi;
- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

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)** 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.

8 - GESTIONE REMOTA DELLE APPARECCHIATURE

A corredo della fornitura, e su richiesta dell'Amministrazione, dovrà essere fornito un software di gestione remota delle apparecchiature, collegate e/o collegabili in rete. Tale software 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.

SERVIZI EXTRA CANONE DI NOLEGGIO ATTIVI SU RICHIESTA

9 - RITIRO E SMALTIMENTO FOTOCOPIATRICI USATE

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, e dietro pagamento di un corrispettivo oltre 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 dall'Amministrazione Contraente, nelle modalità disciplinate nello Schema di Convenzione all'art. 12

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