

### **SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO**

I servizi descritti sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle fotocopiatrici e, quindi, sono prestati da Kyocera Mita Italia S.p.A. unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggio corrisposto dall'Amministrazione Contraente.

#### **A. 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 Ordinati di Fornitura, consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature Kyocera Mita Italia S.p.A. si atterrà ai seguenti termini pena l'applicazione delle penali di cui oltre:

- Ø 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;
- Ø per Ordinati di Fornitura **superiori a 100 fotocopiatrici, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi** a decorrere dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura.

Per ciascuna fotocopiatrice richiesta, Kyocera Mita Italia S.p.A. procederà alla configurazione delle fotocopiatrici con i dispositivi opzionali scelti dall'Amministrazione Contraente tra quelli indicati in sede di offerta.

Al momento dell'installazione procederà alla verifica di funzionalità e quindi, alla verifica dell'accensione e del funzionamento delle fotocopiatrici e degli eventuali dispositivi opzionali. Kyocera Mita Italia S.p.A. 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, Kyocera Mita Italia S.p.A. si impegna a ritirare le apparecchiature a proprie spese. Sarà cura dell'Amministrazione contraente informare Kyocera Mita su spostamenti e/o cambio di ubicazione delle apparecchiature al fine di facilitarne il ritiro

## B. ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il servizio di Assistenza Tecnica e Manutenzione viene fornito da Kyocera Mita Italia S.p.A. attraverso centri di assistenza tecnica diretta e/o indiretta presenti in ogni provincia della Regione Emilia Romagna.

Con l'ausilio di tali centri si impegna a 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 Kyocera Mita Italia S.p.A. mediante il Call Center secondo le modalità previste nel paragrafo 7.

In caso di chiamata, Kyocera Mita Italia S.p.A. si impegna ad eliminare il malfunzionamento e a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine 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 affetta da malfunzionamento **entro 48 (quarantotto) ore naturali e consecutive**, Kyocera Mita Italia S.p.A. 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, sarà applicato il canone relativo alla fascia cui appartiene l'apparecchiatura sostituita e non quello, eventualmente, di fascia superiore. Per ogni intervento sarà redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato di Kyocera Mita Italia S.p.A., nella quale dovranno essere registrati:

- 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;

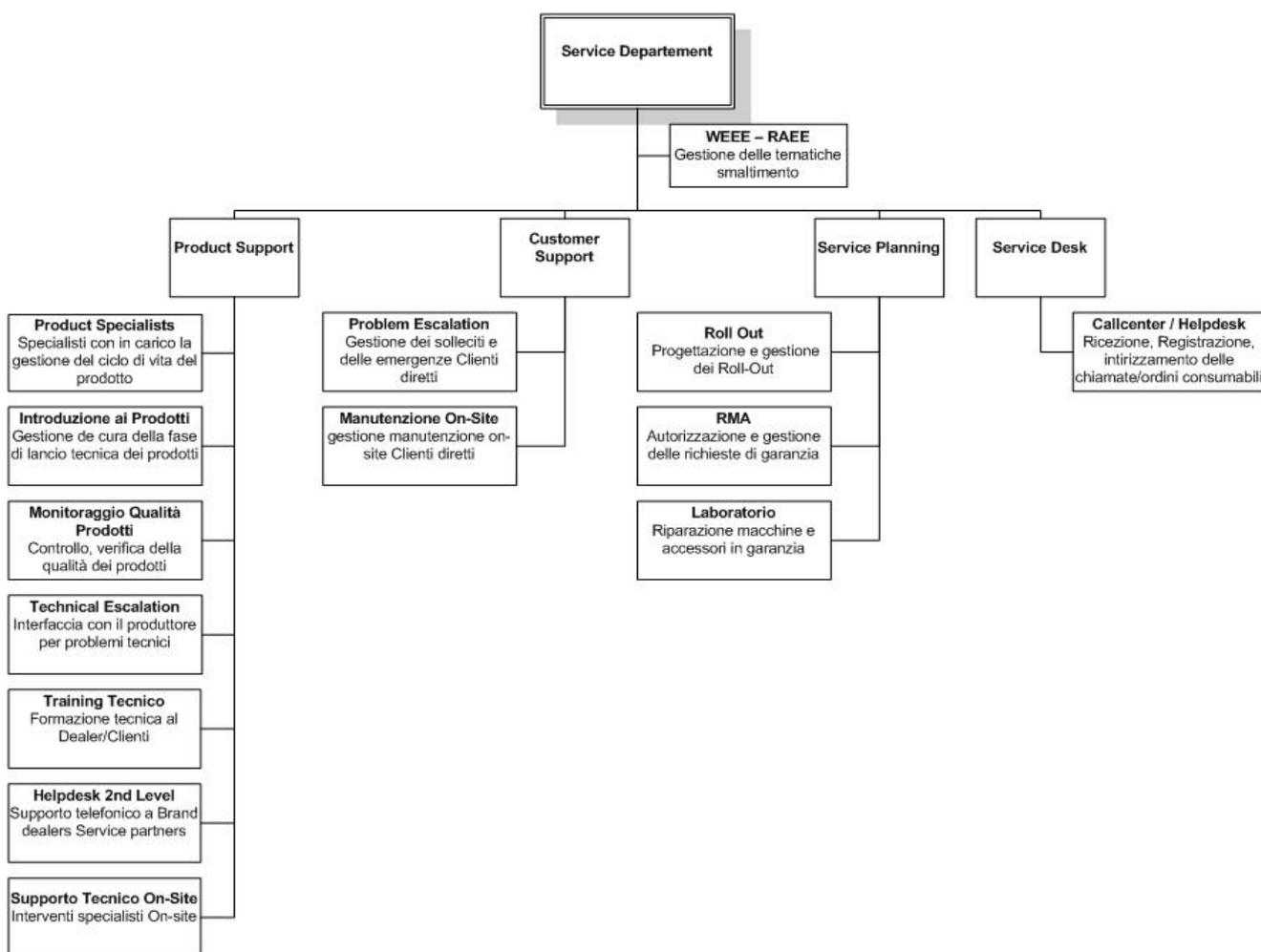
- il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

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

Resta inteso che sono esclusi dal calcolo dei tempi sopra esposti, tutti gli interventi richiesti dall'amministrazione contraente al di fuori del "malfunzionamento del prodotto".

### STRUTTURA ORGANIZZATIVA SERVICE DPT KYOCERA MITA ITALIA SPA

Qui di seguito viene riportato il gruppo di lavoro impegnato per la gestione del contratto di assistenza delle Fotocopiatrici multifunzione oggetto della Convenzione.



### **C. AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI**

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature, al momento dell'installazione Kyocera Mita Italia S.p.A. svolgerà 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) a Kyocera Mita Italia S.p.A. 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.

### **D. FORNITURA MATERIALI DI CONSUMO**

Kyocera Mita Italia S.p.A. consegnerà 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.

Kyocera Mita Italia S.p.A. 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.

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

Kyocera Mita Italia S.p.A., 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, fornirà 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.

*CONVENZIONE NOLEGGIO FOTOCOPIATRICI DIGITALI 3*

---

Kyocera Mita Italia S.p.A. in ogni caso deve provvedere a ritirare il materiale di risulta entro 72 (settantadue) ore naturali e consecutive dalla richiesta dell'Amministrazione, esclusi sabato domenica e festivi

Il servizio di ritiro e smaltimento del materiale di risulta sarà effettuato da Kyocera Mita Italia S.p.A. nel rispetto del D.lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche.

## **F. CALL CENTER**

Kyocera Mita Italia S.p.A. 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:

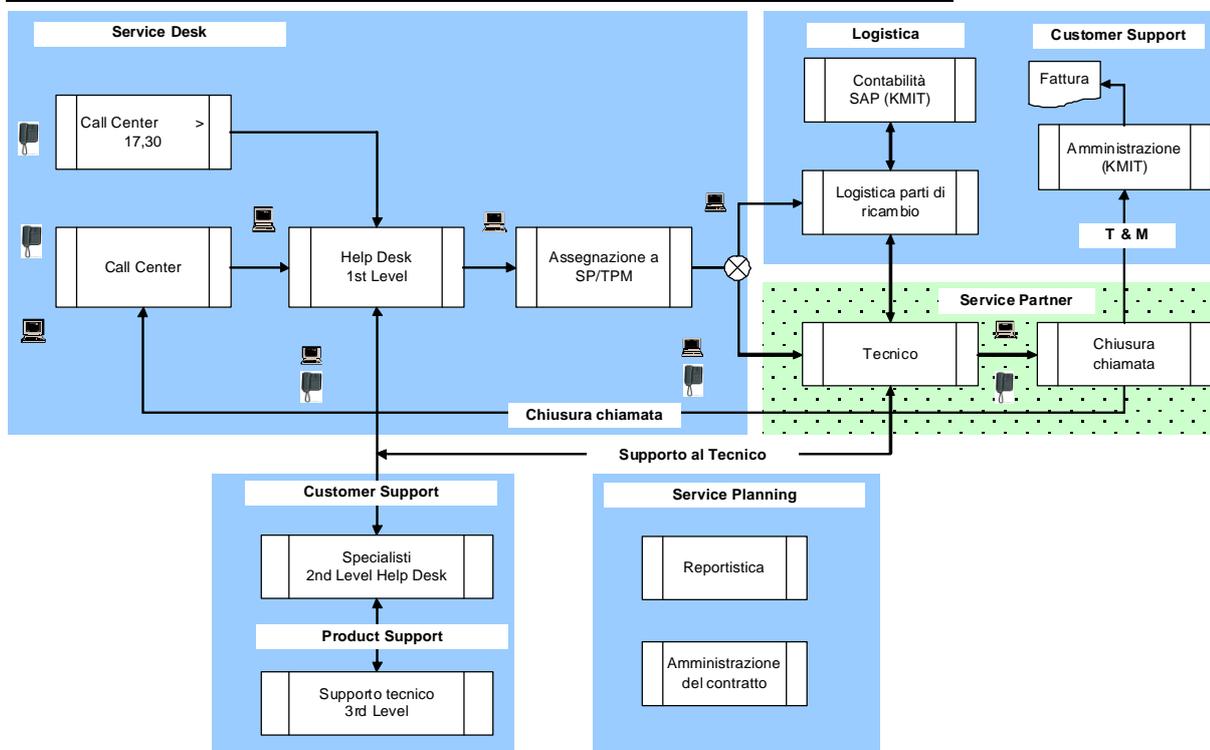
- richiedere un supporto tecnico/sistemistico nella individuazione e nella scelta delle macchine fotocopiatrici da noleggiare e l'utilizzo del software per la gestione da remoto delle apparecchiature;
- richiedere informazioni sui servizi compresi nella Convenzione;
- richiedere lo stato degli ordini in corso e lo stato delle consegne;
- inoltrare le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica;
- inoltrare i reclami.

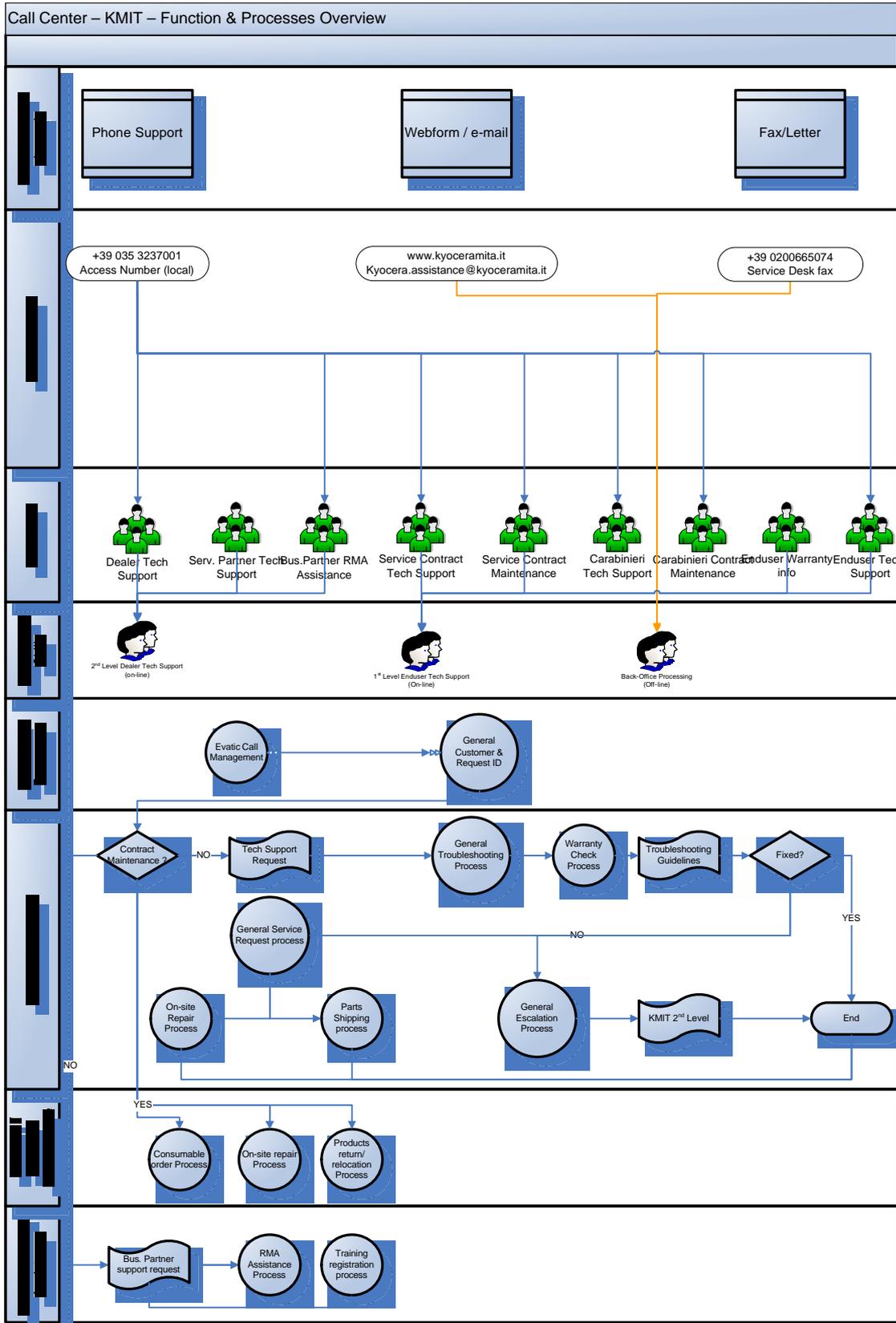
Per quanto attiene all'inoltro delle richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica, Kyocera Mita Italia S.p.A. attiverà un canale dedicato (telefono/ fax/ e-mail), previa comunicazione all'Agenzia e alle Amministrazioni, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30. Dopo tali orari si attiverà una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, che dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo, l'Amministrazione richiedente dovrà fornire tutti i dati necessari ad identificare la macchina ( modello + matricola), l'indirizzo,

l'ubicazione, la persona ed il numero telefonico di di riferimento nonché il tipo di malfunzionamento.

Per i contatti relativi al servizio di assistenza per malfunzionamento, inoltrati dall'Amministrazione nelle modalità previste nel presente articolo, Kyocera Mita Italia S.p.A. assegnerà, e quindi comunicherà 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.

### **Flusso normale gestione Call center KYOCERA MITA ITALIA SPA**





## **G. GESTIONE REMOTA DELLE APPARECCHIATURE**

A corredo della fornitura, e su richiesta dell'Amministrazione, Kyocera Mita Italia S.p.A. fornirà 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.

Sarà possibile organizzare le apparecchiature per gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati. A titolo esemplificativo e non esaustivo:

- 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 NON COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO**

### **H. RITIRO E SMALTIMENTO FOTOCOPIATRICI USATE**

Su richiesta dell'Amministrazione Contraente, e dietro pagamento di un corrispettivo oltre al canone di noleggio, Kyocera Mita Italia S.p.A. 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 corrispettivo per tale servizio è da intendersi comprensivo di tutte le attività che vanno dal ritiro "al piano" fino allo smaltimento delle apparecchiature.

Il servizio di ritiro e smaltimento di fotocopiatrici usate sarà effettuato da Kyocera Mita Italia S.p.A. nel rispetto del D.lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 e successive modifiche nonché quanto statuito dal Decreto Legislativo n. 151 del 2005.