

*GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

**ALLEGATO 1**

**CAPITOLATO TECNICO**

**GARA TELEMATICA PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3**

GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

## 1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Oggetto della gara è la fornitura di **Personal Computer Notebook** e **Notebook Ultraleggeri**, dei dispositivi opzionali e la prestazione dei servizi connessi e opzionali da effettuarsi nei modi, nei termini ed alle condizioni previste nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara.

Con riferimento a ciascun Personal Computer, in sede di Offerta Tecnica, compilata secondo l'Allegato 2 Schema presentazione Offerta Tecnica, dovranno essere dichiarate le tipologie specifiche (intese come produttore, nome commerciale/codice prodotto) di tutti i componenti del Personal Computer nella configurazione base e dei dispositivi opzionali richiesti descritti nel presente Capitolato.

L'offerta dovrà essere riferita ad una unica configurazione per ciascun modello, intesa come l'insieme delle componenti, sia per quanto riguarda il sistema in configurazione base sia per quanto riguarda i singoli dispositivi opzionali; non saranno quindi accettate offerte che presentino una possibile scelta fra due o più componenti.

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" nelle modalità stabilite nei successivi paragrafi 6 e 7.

## 2. REQUISITI DI CONFORMITA'

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica. Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;
- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;

#### GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

- le apparecchiature fornite dovranno essere conformi alle Direttive di Compatibilità Elettromagnetica (89/336 e 92/31 - EMC) e conseguentemente essere marchiata e certificata CE.

Le parti elettriche delle apparecchiature dovranno essere conformi allo standard EPA ENERGY STAR. Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite. Il produttore delle apparecchiature hardware dovrà essere certificato ISO 9001.

### 3. CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK

Nel presente paragrafo e con riferimento a ciascun singolo modello, sono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere i Personal Computer Notebook e Ultraleggeri nella configurazione base ed i dispositivi opzionali, pena l'esclusione dalla gara. I Personal Computer Notebook e Notebook Ultraleggeri ed i dispositivi opzionali devono essere nuovi di fabbrica e costruiti utilizzando parti nuove.

#### 3.1 CARATTERISTICHE TECNICHE PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK

I Personal Computer Notebook devono possedere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

##### **Processore e memoria RAM**

- processore con architettura x86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di Power Management e in tecnologia Dual Core *o equivalente*;
- modulo di memoria DDR/DDR2 da 2 GB.

##### **Memoria di massa**

- hard disk conforme alla tecnologia SMART ATA/100 o Serial ATA, di capacità pari a 120 Gb e velocità di rotazione dischi 5.400 rpm;
- unità disco ottica di tipologia "combo" che integri in un unico dispositivo tutti i seguenti aspetti:
  - masterizzatore DVD compatibile con i formati "single layer" (DVD+R e/o DVD-R e DVD+RW e/o DVD-RW) e "dual layer" (DVD+R DL);
  - masterizzatore CD compatibile con i formati CD-R e CD-RW;
  - velocità di masterizzazione, relativamente ad ogni formato, pari almeno a:
    - DVD+R: 4x;
    - DVD+RW: 4x;
    - DVD-R: 4x;

*GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

- DVD-RW: 4x;
- CD-R: 24x;
- CD-RW: 10x;
- DVD+R DL: 2x;
- lettore DVD e CD con le seguenti rispettive velocità di lettura:
  - DVD-ROM: 4x;
  - CD-ROM: 24x.
- integrato nel portatile.

**Video e controllore grafico**

- scheda grafica con memoria video totale di almeno 256 MB;
- supporto DirectX 9
- supporto per AGP 4x ad almeno 64 bit, o per PCI-Express;
- risoluzione compatibile col video offerto;
- il video deve presentare questa configurazione:
  - rispondenza alle specifiche ISO 13406-2 classe II relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se tale norma non viene rispettata l'apparato viene considerato non conforme alle specifiche minime e deve pertanto essere riparato o sostituito; lo stesso dicasi nel caso il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione;
  - matrice attiva, TFT, retroilluminato, integrato nel portatile;
  - deve inoltre ricadere in uno dei tre casi di seguito descritti:
    - schermo di tipo "4/3": dimensione minima pari a 15" e risoluzione supportata SXGA (1280x1024 pixel) fino a 16 milioni di colori;
    - schermo di tipo "16/9": dimensione minima pari a 15" e risoluzione WXGA (1366x768 pixel) fino a 16 milioni di colori;
    - schermo di tipo "16/10": dimensione minima pari a 15" e risoluzione supportata 1280x800 pixel fino a 16 milioni di colori;
- possibilità di visualizzazione simultanea con un display esterno attraverso porta di collegamento VGA o DVI integrata nel portatile;
- modalità monitor esterno fino a 1280x1024 pixel e 16 milioni di colori.

**Dispositivi e porte di connessione**

- 1 porta parallela per stampanti (integrata o su dispositivo esterno);
- almeno 3 porte USB (v.2.0); le porte devono intendersi libere a seguito dell'installazione di tutti gli eventuali dispositivi esterni installati per rispettare le caratteristiche minime qui

#### GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

descritte; tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005;

- almeno 1 slot PCMCIA tipo II integrato nel portatile ovvero 1 slot per Express Card più un adattatore (eventualmente su dispositivo esterno) per schede PCMCIA tipo II; lo slot deve intendersi libero a seguito dell'installazione di tutti gli eventuali dispositivi esterni installati per rispettare le caratteristiche minime qui descritte;
- 1 porta RJ-11 per il collegamento al modem che deve essere integrato nel portatile e rispondere alle seguenti caratteristiche:
  - modem standard V.90, 56 kbps data/14.4 kbps fax, Plug & Play;
- 1 porta RJ-45 per il collegamento alla LAN mediante scheda di rete che deve essere integrata nel portatile e del tipo descritto al punto seguente:
  - tipo Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-TX;
- scheda audio AC97 compatibile con 1 porta Audio out ed 1 porta Microfono In integrate nel portatile;
- altoparlanti e microfono incorporati.

#### **Connettività alla rete**

- deve essere garantita una connettività a reti locali e commutate (mediante le porte e i dispositivi descritti al punto precedente);
- il portatile deve essere Wi-Fi certified ovvero deve prevedere la connessione a reti wireless 802.11b/g mediante dispositivo di rete integrato.

#### **Consumi elettrici e batteria**

- batteria a ioni di litio con autonomia di almeno 3 ore misurata nella modalità “battery life rating, reader workload” del benchmark BAPCo MobileMark 2005.

#### **Prestazioni**

- il portatile dovrà avere un indice prestazione minimo di 240 ottenuto utilizzando il benchmark BAPCo MobileMark 2005 (Performance Score).

#### **Peso**

- peso non superiore a 3 kg (in configurazione base completa, comprensiva di unità disco ottico, hard disk, RAM e batteria);
- laddove sia presente in configurazione anche una batteria ad alta capacità, il peso dovrà essere calcolato con la batteria utilizzata per entrambe le misurazioni di benchmark.

#### **Accessori**

#### GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

- tastiera italiana, sistema di puntamento integrato Touchpad o Trackpoint;
- alimentatore C.A. incluso;
- dotazione di rescue disk.

#### Sicurezza

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio.

Il Notebook deve possedere la certificazione Microsoft “Microsoft Vista” Logo (W.L.P. v. 3)

Il produttore del Notebook deve mettere a disposizione attraverso il proprio sito web eventuali nuove versioni dei driver o dei software di supporto al prodotto offerto.

### 3.2 CARATTERISTICHE TECNICHE PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK ULTRALEGGERI

I Personal Computer Notebook Ultraleggeri devono possedere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

#### Processore e memoria RAM

- processore con architettura x86 a 32 o 64 bit di tipo Mobile con tecnologia di Power Management e in tecnologia Dual Core *o equivalente*;
- modulo di memoria DDR/DDR2 da 2 GB.

#### Memoria di massa

- hard disk conforme alla tecnologia SMART ATA/100 o Serial ATA, di capacità pari a 120 Gb e velocità di rotazione dischi 5.400 rpm;
- **Unità disco ottica di tipologia “combo”**, che integri in un unico dispositivo tutti i seguenti aspetti:
  - *masterizzatore DVD compatibile con i formati “single layer” (DVD+R e/o DVD-R e DVD+RW e/o DVD-RW) e/o dual layer;*
  - *masterizzatore CD compatibile con i formati CD-R e CD-RW;*
  - *velocità di masterizzazione, relativamente ad ogni formato, pari almeno a:*
    - *DVD+R: 4x*
    - *DVD+RW: 4x*
    - *DVD-R: 4x*
    - *DVD-RW: 4x*
    - *CD-R: 24x*
    - *CD-RW: 10x*
  - *lettore DVD e CD con le seguenti rispettive velocità di lettura:*

GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

- DVD-ROM: 4x

- CD-ROM: 24x

- integrato o fornito su dispositivo esterno

**Video e controllore grafico**

- scheda grafica con memoria video di almeno 256 MB;
- supporto DirectX 9;
- supporto per AGP 4x ad almeno 64 bit, o per PCI-Express;
- risoluzione compatibile col video offerto;
- il video deve presentare questa configurazione:
  - rispondenza alle specifiche ISO 13406-2 classe II relativamente al numero di pixel difettosi ammessi; se tale norma non viene rispettata l'apparato viene considerato non conforme alle specifiche minime e deve pertanto essere riparato o sostituito; lo stesso dicasi nel caso il difetto sia causa di un guasto successivo all'installazione;
  - matrice attiva, TFT, retroilluminato, integrato nel portatile;
  - deve inoltre ricadere in uno dei tre casi di seguito descritti:
    - schermo di tipo "4/3": dimensione minima pari a 12" e risoluzione supportata SXGA (1280x1024 pixel) fino a 16 milioni di colori;
    - schermo di tipo "16/9": dimensione minima pari a 12" e risoluzione WXGA (1366x768 pixel) fino a 16 milioni di colori;
    - schermo di tipo "16/10": dimensione minima pari a 12" e risoluzione supportata 1280x800 pixel fino a 16 milioni di colori;
- possibilità di visualizzazione simultanea con un display esterno attraverso porta di collegamento VGA o DVI integrata nel portatile;
- modalità monitor esterno fino a 1280x1024 pixel e 16 milioni di colori.

**Dispositivi e porte di connessione**

- 1 porta parallela per stampanti (integrata o su dispositivo esterno);
- almeno 3 porte USB (v.2.0); le porte devono intendersi libere a seguito dell'installazione di tutti gli eventuali dispositivi esterni installati per rispettare le caratteristiche minime qui descritte; tali porte dovranno permettere anche la connettività di apparecchiature speciali per disabili, così come previsto dal D.M. 8 luglio 2005;
- almeno 1 slot PCMCIA tipo II integrato nel portatile ovvero 1 slot per Express Card più un adattatore (eventualmente su dispositivo esterno) per schede PCMCIA tipo II; lo slot deve

#### *GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

intendersi libero a seguito dell'installazione di tutti gli eventuali dispositivi esterni installati per rispettare le caratteristiche minime qui descritte;

- 1 porta RJ-11 per il collegamento al modem che deve essere integrato nel portatile e rispondere alle seguenti caratteristiche:
  - modem standard V.90, 56 kbps data/14.4 kbps fax, Plug & Play;
- 1 porta RJ-45 per il collegamento alla LAN mediante scheda di rete che deve essere integrata nel portatile e del tipo descritto al punto seguente:
  - tipo Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX;
- scheda audio AC97 compatibile con 1 porta Audio out ed 1 porta Microfono In integrate nel portatile;
- altoparlanti e microfono incorporati.

#### **Connettività alla rete**

- deve essere garantita una connettività a reti locali e commutate (mediante le porte e i dispositivi descritti al punto precedente);
- il portatile deve essere Wi-Fi certified ovvero deve prevedere la connessione a reti wireless 802.11b/g mediante dispositivo di rete integrato.

#### **Consumi elettrici e batteria**

- batteria a ioni di litio con autonomia di almeno 4 ore misurata nella modalità "battery life rating, reader workload" del benchmark BAPCo MobileMark 2005.

#### **Prestazioni**

- il portatile dovrà avere un indice prestazione minimo di 220 ottenuto utilizzando il benchmark BAPCo MobileMark 2005 (Performance Score).

#### **Peso**

- peso non superiore a 2 kg (in configurazione base completa, comprensiva di hard disk, RAM, batteria e unità disco ottico);
- laddove sia presente in configurazione anche una batteria ad alta capacità, il peso dovrà essere calcolato con la batteria utilizzata per entrambe le misurazioni di benchmark;
- laddove l'unità disco ottico sia fornita su dispositivo esterno, il limite di 2 kg dovrà essere garantito dalla somma dei pesi del notebook e dell'unità esterna disco ottico.

#### **Accessori**

- tastiera italiana, sistema di puntamento integrato Touchpad o Trackpoint;
- alimentatore C.A. incluso;
- dotazione di rescue disk.



## GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

### **Sicurezza**

- presenza del security slot per il cavo di bloccaggio.

Il Notebook ultraleggero deve possedere la certificazione Microsoft “Windows Vista” Logo (W.L.P. v. 3).

Il produttore del Notebook ultraleggero deve mettere a disposizione attraverso il proprio sito web eventuali nuove versioni dei driver o dei software di supporto al prodotto offerto.

### **3.3 DISPOSITIVI OPZIONALI PER I PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK**

Su richiesta dell’Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i Personal Computer Notebook e Ultraleggeri base con i dispositivi opzionali scelti dalla Amministrazione nell’Ordinativo di Fornitura, tra quelli sotto descritti.

Il prezzo dei dispositivi e dei servizi opzionali **non** è compreso nel prezzo dei Personal Computer base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest’ultimo, pertanto, è da intendersi come “prezzo addizionale” al prezzo del Personal Computer base.

#### ***Lettore floppy disk***

Per ciascun Personal Computer, sia esso Notebook che Ultraleggero, indicato nell’Ordinativo di Fornitura, l’Amministrazione contraente potrà richiedere il lettore per floppy disk da 3” e ½ collegabile con apposito dispositivo.

#### ***Mouse***

Per ciascun Personal Computer, sia esso Notebook che Ultraleggero, indicato nell’Ordinativo di Fornitura, l’Amministrazione contraente potrà richiedere un dispositivo di puntamento esterno (mouse). Il dispositivo dovrà essere di tipo ottico, a due o tre pulsanti con rotella per lo scrolling.

#### ***Borsa***

Per ciascun Personal Computer, sia esso Notebook che Ultraleggero, indicato nell’Ordinativo di Fornitura, l’Amministrazione contraente potrà richiedere la borsa per il trasporto. Tale borsa deve essere di buona qualità, robusta e bene imbottita.

### **4. SERVIZI COMPRESI NEL PREZZO DEI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK**

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi ed accessori alla fornitura dei Personal Computer Notebook e Ultraleggeri e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima. Il corrispettivo di tali servizi, quindi, è ricompreso nel prezzo dei Personal Computer base.

#### 4.1 PRECARICAMENTO SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT

Il Fornitore dovrà consegnare una licenza d'uso a tempo indeterminato del sistema operativo **Windows Vista Business** per ognuno dei Personal Computer Notebook e Ultraleggeri forniti, provvedendo anche al caricamento di detto software su ciascuna macchina. Su richiesta dell'amministrazione può in alternativa essere installata la versione del sistema operativo **Microsoft Windows XP Professional**. Su ogni Personal Computer dovrà essere apposta l'etichetta COA (Certificate of Authenticity) comprovante l'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft.

Tale sistema operativo dovrà:

- essere fornito nell'ultima versione ed in lingua italiana;
- contenere l'ultima versione dei relativi Service Pack;
- includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

Qualora i "device drivers" non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti magnetici. Qualora il notebook fosse fornito col sistema operativo Windows Vista Business (o superiore), il produttore dovrà mettere a disposizione, eventualmente attraverso il proprio sito web, anche i driver per Windows XP Professional, per garantire un eventuale downgrade.

#### 4.2 CONSEGNA

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna nei luoghi indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura.

L'esecuzione degli Ordinativi di Fornitura relativi a più di una apparecchiatura non potrà avvenire mediante consegne ripartite, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione contraente. Non saranno, inoltre, accettate consegne parziali, ovvero consegne di apparecchiature che non comprendano tutti i dispositivi di base ed opzionali previsti dal relativo Ordinativo di Fornitura.

La consegna dei Personal Computer e dei dispositivi opzionali dovrà avvenire entro i termini di seguito indicati:

- per Ordinativi di Fornitura fino a n. 50 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla "Data dell'Ordinativo di Fornitura"

*GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

- per Ordinativi di Fornitura superiori a 50 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla “Data dell’Ordinativo di Fornitura”.

Contestualmente alla consegna dei Personal Computer, il Fornitore dovrà consegnare la documentazione tecnica e di conformità, il manuale d’uso, nonché una propria dichiarazione attestante la corrispondenza delle caratteristiche dei beni consegnati con quelle descritte nell’Offerta Tecnica e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità previsti nel presente Capitolato Tecnico. L’Amministrazione si riserva, in ogni caso, la facoltà di effettuare verifiche a campione sulle apparecchiature consegnate.

L’avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto la cui copia verrà consegnata all’Amministrazione. La firma posta su tale documento all’atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nell’Ordinativo di Fornitura. L’Amministrazione si riserva di accertare la quantità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

#### **4.3 ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto della fornitura per un periodo di **24 (ventiquattro)** mesi a partire dalla Data di Installazione dei Personal Computer, provvedendo a fornire per ciascuno di essi, l’**assistenza tecnica on-site**. Il Fornitore è obbligato, quindi, a porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi nel corso dei 24 mesi. Per malfunzionamento dell’apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware in esecuzione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d’uso. Il ripristino delle funzionalità dell’apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l’apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell’Amministrazione interessata.

Non è prevista assistenza sul software.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall’Amministrazione al Fornitore mediante il “Call Center” di cui al successivo paragrafo 4.5.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l’operatività dell’apparecchiatura entro il termine perentorio di **24 (ventiquattro) ore solari**, successive alla richiesta di intervento al Call Center, esclusi sabato, domenica e festivi.

#### *GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

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 le seguenti informazioni:

- il numero di serie attribuito dal produttore;
- il numero della richiesta di intervento;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- l'Amministrazione richiedente;
- il numero dell'intervento;
- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

Il Fornitore deve assicurare per i 24 mesi successivi alla data di installazione dei Personal Computer, a propria cura e spese, la riparazione delle apparecchiature informatiche malfunzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

L'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di dispositivi accessori o di prodotti software, deve essere effettuata con parti/dispositivi/prodotti originali nuovi di fabbrica.

Inoltre, in caso di sostituzione del Personal Computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il Fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso dal Personal Computer guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti del Personal Computer, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

#### **4.4 SERVIZIO DI CREAZIONE DEL “GOLDEN DISK”**

Per ciascuna apparecchiatura da fornire deve essere creato un CD-ROM (“Golden disk”) contenente una procedura di installazione automatica di tutto il software richiesto dall'Amministrazione (il sistema operativo e il prodotto di protezione da virus, se richiesto), ciò al fine di semplificare le eventuali nuove installazioni del medesimo software.

Il Fornitore dovrà, quindi, predisporre una serie di “Golden disk” contenente i prodotti software descritti nei precedenti paragrafi, scelti dalle Amministrazioni.

Al fine di realizzare una corretta predisposizione del contenuto dei “Golden disk”, il Fornitore dovrà effettuare uno studio preventivo, teso a certificare la compatibilità dei software in esso contenuti.

#### *GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

Ultimato tale studio, sarà onere del Fornitore realizzare materialmente i “Golden disk” che costituiranno la base di partenza per l’installazione standard di tutte le apparecchiature.

In alternativa al “Golden disk”, per ordini superiori a 500 apparecchiature, l’Amministrazione può richiedere la fornitura di un CD-ROM (“Kit personalizzato”) contenente una procedura di installazione (per il sistema operativo e per il prodotto di protezione da virus, se richiesto), creato, nella versione “master”, dall’Amministrazione stessa. La richiesta al Fornitore di tale CD-ROM dovrà essere indicata nell’Ordinativo di Fornitura e, entro 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricevimento della conferma dell’ordine, l’Amministrazione dovrà inviare copia del “Kit personalizzato”.

Il Fornitore sarà tenuto alla creazione di una sola copia del Kit personalizzato per ogni apparecchiatura fornita.

Nel caso di variazioni della procedura di installazione, effettuate dall’Amministrazione, successivamente alla predisposizione e consegna delle apparecchiature, sarà cura dell’Amministrazione stessa inviare al Fornitore, il Kit personalizzato aggiornato, per consentire la corretta esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione.

#### **4.5 CALL CENTER**

Il Fornitore deve attivare, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla data di stipula della Convenzione, un servizio di Call Center mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l’anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30, ad eccezione dei giorni festivi. Dopo tali orari il Fornitore dovrà attivare una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center è competente per:

- ricezione e smistamento degli ordini
- richieste di intervento per manutenzione ed assistenza tecnica
- richieste relative allo stato delle consegne
- richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna

Tale servizio, qualora sia inerente al servizio di assistenza e manutenzione, sarà utilizzato da un numero limitato di interlocutori delle singole Amministrazioni configurandosi, quindi, come un servizio di assistenza avanzata eventualmente attivato dal servizio di assistenza interno all’Amministrazione.

#### GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3

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 il Fornitore dovrà attivare una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

**1. Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.**

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.

**2. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.**

Il Fornitore dovrà produrre un apposito report indicante i livelli di servizio sopra descritti ed inviare lo stesso all'Agenzia con cadenza trimestrale entro il mese successivo al trimestre cui il report si riferisce.

L'Agenzia si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal Fornitore in sede di offerta; tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa dell'Agenzia durante tutto il periodo di validità della Convenzione, incluso il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione dei Personal Computer.

In caso di richiesta di assistenza per malfunzionamento il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) al quale sarà collegata l'indicazione della data ed ora di ricezione della chiamata ed i termini di erogazione del servizio. Da tale ora inizierà a decorrere il tempo di 24 ore entro cui il Fornitore dovrà ripristinare l'operatività delle apparecchiature.

#### **4.6 SERVIZIO DI REPORTISTICA**

Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere in formato elettronico all'Agenzia un flusso informativo, su base trimestrale, entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l'applicazione delle penali, contenente al minimo le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal sistema;
- richieste di assistenza/manutenzione (data inizio, data fine, tipo di intervento,...);
- il numero di serie attribuito dal produttore all'apparecchiatura relativa alla richiesta di assistenza.

#### **4.7 TRASMISSIONE CATALOGO PRODOTTI INFORMATIZZATO**

Il Fornitore si obbliga a consegnare, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla data di stipula della Convenzione, le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in Convenzione in formato GIF o JPEG;
- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche;
- le informazioni sull'azienda produttrice,

al fine di pubblicare detto materiale nel Sito delle Convenzioni.

#### **4.8 CENTRI DI ASSISTENZA**

Il Fornitore è tenuto a garantire per tutto il periodo di vigenza della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura la presenza sul territorio della Regione Emilia Romagna di una rete di centri di assistenza cui è deputata l'esecuzione degli interventi di assistenza e manutenzione. In particolare il Fornitore dovrà garantire la presenza di almeno 3 centri assistenza dislocati sul territorio come segue: uno nell'area nord (territorio delle Province di Piacenza, di Parma, di Reggio Emilia e di Modena), uno nell'area centro (territorio delle Province di Bologna e di Ferrara), uno nell'area sud (territorio delle Province di Ravenna, di Rimini e di Forlì/Cesena).

I centri di assistenza dovranno essere attivi tutti i giorni feriali e nel normale orario di lavoro (indicativamente tra le 08:30 e le 17:30) esclusi il sabato, la domenica e i festivi. In tali periodi dovrà essere garantita la presa in carico e la consegna dei Personal Computer e degli eventuali dispositivi.

Qualora nel corso della vigenza della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura dovesse diminuire il numero dei centri di assistenza dichiarati nella domanda di partecipazione alla gara, il Fornitore nel termine di 30 (trenta) giorni dalla disdetta, dovrà impegnarsi a ripristinare il numero pena l'applicazione delle penali e la risoluzione del contratto

### **5. SERVIZI OPZIONALI**

I servizi descritti nel presente paragrafo sono attivati su esplicita richiesta della singola Amministrazione. Il corrispettivo di tali servizi, quindi, è da considerarsi addizionale al prezzo dei Personal Computer di base.

#### **5.1 ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE**

In aggiunta ai 24 mesi di assistenza tecnica on-site previsti nel paragrafo 4.2 il cui prezzo è ricompreso nel prezzo dei Personal Computer di base, l'Amministrazione contraente può richiedere al Fornitore di prolungare tale periodo, per ulteriori 12 (dodici) mesi.

#### *GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

Tale servizio, anche durante gli ulteriori dodici mesi di assistenza richiesti dall'Amministrazione, dovrà essere svolto nelle modalità e secondo i tempi previsti nel paragrafo 4.3.

### **5.2 SERVIZIO DI INSTALLAZIONE**

Qualora l'Amministrazione ne faccia richiesta, il Fornitore dovrà provvedere ad installare e rendere funzionanti i Personal Computer Notebook e Ultraleggeri ed i dispositivi opzionali richiesti. Le installazioni devono essere svolte contestualmente alla consegna dei Personal Computer salvo diverso accordo scritto con le singole Amministrazioni contraenti.

Le attività richieste si intendono comprensive di ogni onere relativo alla posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica della funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Il Fornitore al momento dell'installazione dovrà verificare la funzionalità delle apparecchiature consegnate.

### **5.3 PRODOTTO DI PROTEZIONE DA VIRUS PER SISTEMI OPERATIVI MICROSOFT**

Il Fornitore in sede di offerta deve specificare quale, tra i seguenti software antivirus (nella versione indicata o superiore), può offrire alle Amministrazioni che ne faranno richiesta nell'Ordinativo di Fornitura:

- Mac Afee VirusScan Plus.
- Symantec AntiVirus 2007.
- Panda Antivirus 2007.
- CA Antivirus 2007.

Ciascuno di tali prodotti dovrà essere fornito nell'ultima versione compatibile con il sistema operativo precaricato e, salvo diversa indicazione da parte dell'Amministrazione contraente, in lingua italiana. Ognuno di essi deve agire sul singolo Personal Computer, e deve essere aggiornabile via rete.

Il canone della licenza d'uso del prodotto antivirus deve intendersi comprensivo dell'aggiornamento via rete della base di conoscenza dei virus per un periodo di 3 anni, con cadenza almeno trimestrale.

### **5.4 COPERTURA DANNI ACCIDENTALI**

Oltre ai 24 mesi di assistenza tecnica on-site previsti nel paragrafo 4.3 il cui prezzo è ricompreso nel prezzo dei Personal Computer di base, l'Amministrazione contraente può richiedere al Fornitore, al momento dell'ordine, una garanzia, per un periodo di 24 mesi, per la copertura per danni accidentali



*GARA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER NOTEBOOK 3*

che causino l'impossibilità di utilizzare il Personal Computer, con la franchigia di euro 120,00 IVA esclusa per la rottura del Display. Tale servizio dovrà essere svolto nelle modalità e secondo i tempi previsti nel paragrafo 4.3.

## **6. EVOLUZIONE TECNOLOGICA**

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 a parità di condizioni economiche e contrattuali.

## **7. FUORI PRODUZIONE**

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 segnalare all'Agenzia tale circostanza, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. 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 2 "Schema Offerta Tecnica PC Notebook 3" del Disciplinare di Gara.

Nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta documentazione l'Agenzia procederà alla verifica tecnica ed alla accettazione delle nuove apparecchiature, dandone comunicazione al Fornitore nei successivi 7 (sette) giorni 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, disporrà di ulteriori 7 (sette) giorni per esaminare la nuova offerta; in mancanza di accettazione, l'Agenzia avrà facoltà di recesso come previsto nell'Allegato 3 Schema di Convenzione.