



PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO DI MACCHINE FOTOCOPIATRICI DIGITALI E DEI SERVIZI CONNESSI OCCORRENTI ALLE AMMINISTRAZIONI DELLA PROVINCIA DI TRENTO, ALLE STRUTTURE DELLA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO E/O AGLI ENTI STRUMENTALI DELLA MEDESIMA E/O AGLI ALTRI ENTI PUBBLICI OPERANTI SUL TERRITORIO PROVINCIALE

CAPITOLATO TECNICO

ALLEGATO 2

Alle “Norme per la partecipazione alla gara”

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina per gli aspetti tecnici, il servizio di noleggio per 48 mesi di fotocopiatrici digitali in bianco e nero e dei servizi connessi.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico viene utilizzata la stessa nomenclatura riportata in premessa nell'Allegato 1 - Schema di Convenzione.

Nel capitolo 1 sono indicati le tipologie di macchine fotocopiatrici oggetto del servizio di noleggio ed i quantitativi minimi previsti.

Nei capitoli 2 e 3 sono indicate le caratteristiche generali ed i requisiti di conformità delle macchine.

Nel capitolo 4 sono indicati i servizi compresi nel canone e le modalità di erogazione degli stessi.

Nel capitolo 5 sono specificati gli impegni che l'Aggiudicataria deve assumere ai fini della predisposizione e funzionamento del sito internet con il Negozio Elettronico della "Convenzione".

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina il servizio di noleggio per **48 mesi** di **fotocopiatrici digitali in bianco e nero**, come descritte ed elencate nell'Allegato A al presente documento, denominato "Caratteristiche Tecniche Apparecchiature".

Nella successiva tabella sono riportati per ogni fascia di fotocopiatrici il quantitativo minimo garantito e la relativa produttività trimestrale presunta. Per produttività trimestrale deve intendersi il numero di copie presunte che verranno effettuate da ciascuna macchina fotocopiatrice in un trimestre.

Fascia fotocopiatrici	Produttività trimestrale presunta	Numero minimo di fotocopiatrici
1^ fascia Multifunzione	1.500	21
2^ fascia Almeno 15 copie al minuto	4.500	63
3^ fascia Almeno 25 copie al minuto	12.000	238
4^ fascia Almeno 35 copie al minuto	27.000	112
4^ fascia Almeno 50 copie al minuto	60.000	38

2. CARATTERISTICHE GENERALI DEI PRODOTTI

I prodotti oggetto della presente fornitura devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed alla 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.

In particolare, le macchine fotocopiatrici devono essere alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia e devono inoltre essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

In particolare tutte le macchine oggetto della fornitura devono essere:

- nuove di fabbrica, costruite a regola d'arte ed in conformità alle vigenti disposizioni in materia antinfortunistica;

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

- conformi a quanto indicato nel presente documento e nell'Allegato A “Caratteristiche Tecniche Apparecchiature” ovvero in tutta la documentazione di gara in termini di caratteristiche del prodotto;
- con possibilità di utilizzo di carta comune e di carta riciclata;
- corredate da documentazione tecnica o manuale d'uso e di eventuali prerequisiti (hardware e software) necessari per la loro installazione ed il loro funzionamento.

Le macchine fotocopiatrici oggetto dell'offerta devono inoltre rispondere alle seguenti caratteristiche generali:

- dovranno essere, a pena di esclusione, tutte della stessa marca;
- dovranno possedere il “Contatore” di copie, che dovrà registrare un solo scatto per copia prodotta, indipendentemente dal formato di carta alimentato. Non si considera copia o stampa prodotta, e quindi non dovrà essere conteggiata dal contatore copie, la semplice scansione, di qualsiasi genere, senza produzione di copia o stampa.

3. REQUISITI DI CONFORMITÀ

Tutte le macchine fotocopiatrici offerte dovranno presentare i seguenti requisiti di conformità:

- possesso di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (Marcatura “CE”)
- possesso della certificazione Energy Star rilasciata dall'EPA o di certificazioni equivalenti per quanto riguarda le parti elettriche;
- conformità alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con D.Lgs.151/2005 al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose
- conformità 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.P.R. n.547/1955, del D.Lgs.277/1991, del D.Lgs.626/1994 e successive modificazioni.

Ciascuna macchina dovrà essere accompagnata da una scheda tecnica di sicurezza relativa alla seguenti caratteristiche:

- emissione di ozono;
- emissione di polveri;
- livello di rumore;
- emissione di calore.

Per quanto concerne i materiali di consumo, tra cui in particolare i toner, il Fornitore dovrà garantire i requisiti di conformità secondo quanto previsto dalla Direttiva 200/96/CE (RAEE) recepita con D.Lgs.151/2005.

4. SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi ed accessori al servizio di noleggio delle macchine 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.

4.1 CONSEGNA, INSTALLAZIONE E MESSA IN OPERA.

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 macchine, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. La consegna e l'installazione delle macchine fotocopiatrici andranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione contraente nel relativo Ordinativo di fornitura.

Le consegne avverranno prevalentemente nell'ambito del territorio della Provincia di Trento, è inoltre prevista la consegna di una fotocopiatrice presso la sede della Provincia Autonoma di Trento a Roma. A titolo indicativo si riporta nell'Allegato B le sedi di consegna previste alla data attuale per quanto riguarda i minimi garantiti; tale elenco non è comunque vincolante e dovrà essere confermato al momento dell'emissione degli ordinativi di fornitura.

Per eseguire gli Ordinativi di fornitura, consegna, installazione e messa in esercizio delle apparecchiature il Fornitore dovrà attenersi ai seguenti termini:

- *per Ordinativi di Fornitura fino a n. 50 fotocopiatrici:* entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi (o termine migliorativo offerto) a decorrere dalla “data ordine” come di seguito individuata;
- *per Ordinativi di Fornitura superiori a n. 50 fotocopiatrici:* entro e non oltre 40 (quaranta) giorni naturali e consecutivi (o termine migliorativo offerto) a decorrere dalla “data ordine” come di seguito individuata.

Si precisa che la prima consegna, che riguarderà i minimi garantiti, dovrà essere completata entro il giorno 1 ottobre 2008 e comunque entro il termine sopra indicato qualora l'invio dell'ordinativo di fornitura avvenga successivamente alla data del 20 agosto 2008.

In considerazione degli obblighi assunti dall'Aggiudicataria in forza della Convenzione, i singoli contratti di fornitura in favore delle Amministrazioni contraenti si perfezionano con la semplice ricezione da parte dell'Aggiudicataria degli Ordinativi di fornitura inviati a mezzo fax ovvero con modalità telematica confermata con idoneo strumento di sottoscrizione secondo la vigente disciplina in materia.

Nel momento in cui la Committente avrà completato la predisposizione del sito Internet con il Negozio Elettronico della Convenzione, di cui al successivo Capitolo 5, gli Ordinativi di fornitura potranno essere inviati dalle singole Amministrazioni contraenti unicamente con modalità telematica confermata a mezzo fax ovvero con idoneo strumento di sottoscrizione secondo la vigente disciplina in materia.

L'Aggiudicataria dovrà dare conferma dell'avvenuto ricevimento dell'Ordinativo di fornitura, mediante comunicazione all'Unità Ordinante e al Gestore del sito delle Convenzioni, **entro le 24 (ventiquattro) ore solari** (escluso sabato, domenica e festivi) successive all'invio dell'ordine, avvalendosi del medesimo strumento utilizzato dall'Amministrazione richiedente per l'invio dell'Ordinativo di fornitura comunicando in tale contesto il numero progressivo assegnato all'Ordinativo medesimo, la “**data ordine**” ed il termine massimo di consegna, nel rispetto di quanto stabilito nel presente Capitolato tecnico.

L'Aggiudicataria prende atto, rinunciando, ora per allora, a qualsiasi pretesa risarcitoria, che le Amministrazioni contraenti hanno la facoltà di recedere dall'Ordinativo di fornitura alla stessa inviato, avvalendosi del medesimo strumento utilizzato per l'invio dell'Ordinativo di fornitura medesimo, da esercitarsi **entro le 24 (ventiquattro) ore solari** (escluso sabato, domenica e festivi) dalla ricezione della comunicazione di cui sopra. Spirato il predetto termine, l'Ordinativo di fornitura è irrevocabile anche per le Amministrazioni contraenti e l'Aggiudicataria è tenuta a dare esecuzione completa alla fornitura richiesta.

L'Aggiudicataria è tenuta a dare comunicazione alla Committente dei recessi avvenuti a norma del presente Capitolo.

La mancata conferma dell'avvenuto ricevimento dell'Ordinativo di fornitura da parte dell'Aggiudicataria entro il termine di cui sopra dà origine all'applicazione delle penali previste all'Articolo 15, comma 3, dello Schema di Convenzione.

In ogni caso l'Aggiudicataria dovrà concordare con l'Unità ricevente l'esatto giorno ed ora di consegna.

La mancata consegna delle fotocopiatrici da parte dell'Aggiudicataria entro il termine massimo di consegna stabilito e/o concordato dà origine all'applicazione delle penali previste all'Articolo 15 comma 1 dello Schema di Convenzione.

Al fine di ottimizzare le procedure di installazione e configurazione delle macchine fotocopiatrici il Fornitore si impegna ad individuare un **referente tecnico** con il quale le singole Amministrazioni contraenti potranno confrontarsi e coordinarsi per gli aspetti tecnici relativi alla corretta installazione delle macchine.

Al momento dell'installazione il Fornitore procederà alla verifica di funzionalità e quindi alla verifica dell'accensione e del funzionamento delle fotocopiatrici e dei dispositivi accessori e redigerà un verbale di consegna che verrà sottoscritto anche da un referente dell'Amministrazione contraente.

Il Fornitore consegnerà, inoltre, all'Amministrazione Contraente la documentazione tecnica e di conformità, il manuale d'uso, il software necessario per l'installazione ed il funzionamento. Per consentire la corretta configurazione delle macchine in rete il software necessario per l'installazione dovrà essere fornito al momento della conferma dell'Ordinativo di fornitura.

Entro 20 (venti) giorni naturali e consecutivi dallo scadere del contratto di noleggio o dal recesso dal contratto da parte dell'Amministrazione contraente, il Fornitore dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese.

4.2 ASSISTENZA TECNICA E MANUTENZIONE

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le fotocopiatrici oggetto del noleggio e ogni loro eventuale funzione accessoria, 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.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante trasmissione via fax o con collegamento da remoto (se previsto) al centro operativo di assistenza.

In caso di chiamata, il Fornitore è obbligato ad intervenire 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; è ammesso un tempo di riparazione macchina di **24 (ventiquattro) ore naturali e consecutive**, esclusi il sabato, domenica e festivi, dal momento dell'intervento. Nel caso che l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro 48 (quarantotto) ore naturali e consecutive dal momento della chiamata, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione della stessa, entro **72 (settantadue) ore naturali e consecutive** successive alla chiamata, escluso sabato, domenica e festivi, 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 i contatti relativi al servizio di assistenza per malfunzionamento, inoltrati dall'Amministrazione nelle modalità previste nel presente Capitolo, 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.

A conclusione di 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 della Committente.

4.3 AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature, entro 7 (sette) giorni dall'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.), con particolare riferimento al corretto utilizzo delle apparecchiature per ridurre l'impatto ambientale;
- lettura del contatore;
- modalità di comunicazione 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.

4.4 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 delle fotocopiatrici.

Ove sia prevista la presenza del Dispositivo “Funzione di Fascicolazione e Pinzatura” si intendono compresi nel canone i relativi punti metallici.

Le richieste del materiale di consumo dovranno essere soddisfatte entro **48 (quarantotto) ore naturali e consecutive** dalla richiesta dell’Amministrazione, esclusi sabato domenica e festivi. Il Fornitore si obbliga affinché, presso i locali dell’Amministrazione, sia sempre presente una dotazione toner di scorta per ciascuna fotocopiatrice installata.

4.5 RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA

Il Fornitore, per tutta 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 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.

4.6 GESTIONE REMOTA DELLE APPARECCHIATURE

Le fotocopiatrici dovranno essere dotate di un software di gestione remota delle apparecchiature, collegate e/o collegabili in rete. Tale software dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale da parte degli utenti dello stato dei devices presenti sulla rete, in particolare del numero di copie effettuate. Per le apparecchiature multifunzione (fascia 1) tale software sarà presente solamente se indicato in sede di offerta tecnica.

Qualora previsto in sede di offerta, il software dovrà inoltre garantire l’invio automatico al Fornitore di notifiche di errore del dispositivo imputabili, a titolo esemplificativo, 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.

Qualora previsto in sede di offerta, il software dovrà infine garantire anche l’invio periodico e automatico agli utenti individuati dalle Amministrazioni, di un report sullo stato delle apparecchiature. Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono riportati i dati di massima che il sistema dovrebbe comunicare:

Allegato 2 – Capitolato Tecnico

- dati anagrafici della macchina fotocopiatrice;
- data d'installazione e data prevista di fine locazione;
- numero di copie effettuate dalla macchina fotocopiatrice.

4.7 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 verde** di fax e un indirizzo e-mail dedicati alla Convenzione.

Tale servizio dovrà essere attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 18.00, 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 i reclami;
- inviare richieste di assistenza.

4.8 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore deve inviare alla Committente, su base trimestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; la Committente può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal Sistema;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- 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, e ogni altra informazione richiesta dalla Committente in sede di stipula della Convenzione.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato dalla Committente anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio.

5. NEGOZIO ELETTRONICO

5.1. Predisposizione del sito internet con il Negozio Elettronico della Convenzione

L'Aggiudicataria, nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta formale da parte di Informatica Trentina, trasmessa mediante comunicazione a mezzo fax, dovrà mettere a disposizione i dati che saranno di volta in volta richiesti per l'aggiornamento del sito.

Le specifiche del formato da utilizzare per l'invio dei dati verranno comunicate unitamente all'invio della richiesta formale della Committente.

5.2. Funzionamento del sito internet con il Negozio Elettronico della Convenzione

L'Aggiudicataria dovrà predisporre, nel termine di 15 (quindici) giorni solari dalla richiesta formale della Committente, trasmessa mediante comunicazione a mezzo fax, e secondo le modalità comunicate dalla Committente stessa, un collegamento internet con il Negozio Elettronico della Convenzione al fine di:

- ❖ ricevere gli Ordinatori di fornitura inviati dalla Committente con modalità telematica. In tal senso, l'Aggiudicataria dovrà apprestare tutti gli strumenti necessari per la corretta ricezione degli Ordinatori di fornitura trasmessi dalla Committente avvalendosi di strumenti di sottoscrizione degli Ordinatori stessi, idonei, secondo la vigente disciplina in materia, a determinare il perfezionamento del contratto;
- ❖ monitorare costantemente la situazione degli Ordinatori di fornitura.