CONSORZIO
PER LO SVILUPPO
INDUSTRIALE
DELLA PROVINCIA
DI MATERA
via Trabaci
Centro "Tre Torri"
75100 Matera

Capitolato Tecnico

CAPITOLATO PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI NOLEGGIO DI N.2 STAMPANTI MULTIFUNZIONE

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

1. Premessa

Lo scrivente Consorzio intende avviare una procedura per l'individuazione di un operatore economico a cui richiedere il servizio di noleggio triennale full-service di macchine fotocopiatrici multifunzione con la relativa assistenza, da effettuarsi presso la propria sede di Via Trabaci Centro Tre Torri, 33/10 – in Matera.

2. Oggetto del servizio

Il Consorzio, per le proprie attività istituzionali, ha la necessità di individuare, attraverso procedura di gara, un operatore economico in grado di fornire il servizio di noleggio triennale full-service di macchine fotocopiatrici multifunzione con la relativa assistenza, da effettuarsi presso la propria sede di Via Trabaci Centro Tre Torri, 33/10 – in Matera; in particolare, la presente procedura di gara ha per oggetto il noleggio full-service di n.2 stampanti multifunzione laser A3 a colori con le caratteristiche specificate al punto 3.2.1 del presente capitolato.
I servizi oggetto della presente procedura e descritti nel presente capitolato dovranno essere svolti presso la sede del Consorzio.

3. Servizi richiesti e descrizione della fornitura

3.1 Servizi generali

Si intendono compresi nel servizio di noleggio:

- Fornitura delle macchine multifunzione e scanner aventi le caratteristiche indicate nel presente capitolato all'art.3;
- Trasporto, consegna, installazione e collaudo delle macchine multifunzione e degli scanner;
- Fornitura dei materiali di consumo (con la sola esclusione della carta);
- Software di gestione, monitoraggio e reportistica per le macchine multifunzione;
- Assistenza tecnica e manutenzione on site con formula tutto incluso e sostituzione di ogni pezzo o componente delle apparecchiature;
- Smaltimento di toner, materiali di consumo e di risulta;
- Disinstallazione e ritiro apparecchiature a termine contratto.

La produzione media mensile garantita di stampe/copie è pari a 20.000 pagine B/N, 10.000 pagine colore.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

Le macchine oggetto della presente fornitura dovranno obbligatoriamente:

- essere in produzione al momento della consegna;
- essere conformi alle vigenti disposizioni in materia antinfortunistica;
- avere contatori che effettuino un solo scatto per copia prodotta, indipendentemente dal formato di carta alimentato;
- essere della stessa marca, perfettamente funzionanti e corredate da documentazione tecnica e manuale d'uso in lingua italiana;
- utilizzare carta comune;
- essere alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- essere munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea;
- essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica;
- essere conformi alle normative CE ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. 81/2008 e s.m.i;
- utilizzare materiali di consumo atossici e biodegradabili.

I toner utilizzati e le emissioni della macchina dovranno rispettare quanto previsto dalla vigente normativa in materia di sicurezza.

Ogni macchina multifunzione dovrà essere accompagnata da una scheda tecnica di sicurezza relativa alle:

- Emissioni di ozono;
- Emissione di polveri;
- Emissione di calore;
- Livello di rumore, che in stand-by non deve superare i 53 dB.

Le apparecchiature offerte per il servizio di noleggio dovranno essere di produttori che siano in grado di garantire la disponibilità di parti di ricambio per l'intera durata del noleggio e dovranno risultare in regolare produzione all'atto della consegna.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

3.2 Fornitura Macchine multifunzione laser– Caratteristiche richieste

3.2.1 Multifunzione A3 (fotocopiatrici/scanner/stampanti) B/N e Colori laser

Dovranno avere le seguenti funzioni e caratteristiche minime:

- **Copiatrice**
  - Velocità minima 35 PPM
  - DADF Single pass, fronte retro un solo passaggio
  - capacità carta 2.300 fogli, 4 cassetti di alimentazione carta
  - tempo di produzione 1' copia max 4,9 secondi
  - Grammatura carta: fino a 300 g/mq
  - Alimentazione elettrica: 220v
- **Stampante**
  - Gestione intelligente della scelta nero/colore
  - Durata minima dei toner: nero 69.000 pagine e colore 60.000 pagine
  - Risoluzione: 1200x1200 dpi minimo
  - Stampa da mobile: Mobil print remote
  - Interfacce: USB 2 Tipo B, Ethernet 10/100/1000Base-T
  - Protocolli di rete: TCP/IP, HTTP/HTTPS (IPv6), IPX/SPX, AppleTalk
  - Protocollo di gestione: SNMP (ultima Versione)
  - Sistemi Operativi: Windows® – Apple – RedHat® Enterprise Linux (in ogni caso ultime versioni)
  - Software per la gestione degli utenti con lettore badge e badge compresi; compreso la configurazione;
  - Linguaggi di descrizione pagina: Adobe PostScript, PDF, PCL (in ogni caso ultime versioni)

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

Scanner

- Alimentatore: automatico fronte retro per minimo 100 fogli
- Velocità di scansione: Colore e B/N 80 ipm con unico passaggio fronte/retro dell'originale
- Risoluzione: Min 600 dpi
- Profondità di bit: 8 bit
- Formato originali: da A5 a A3
- Destinazioni: Scansione su mailbox; Scansione su USB, Scansione su email, Scansione su cartella di rete
- Formati file: JPEG, TIFF, PDF e PDFA con testo ricercabile, a singola pagina/multipagina
- Software: Software Professionale OCR per archiviazione digitale e conversione documenti

:

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

3.3 Software di gestione, monitoraggio e reportistica per le macchine

Si tratta di un sistema per gestire la stampa sicura attraverso un codice personale, tracciare le stampe, il costo dei documenti ed il livello dei consumi, riducendo i costi e massimizzando l'efficienza dei sistemi multifunzione.

- Funzioni principali del software:
  - Tracciamento dell'utilizzo delle funzioni di copia e stampa
  - Client di stampa universale driverless
  - Monitorinjg dei devices e relativi livelli di forniture rispetto ai termini contrattuali
  - Integrazione con l'infrastruttura di rete del Consorzio con Accounting integrato con Active Directory
  - Gestione della stampa sicura attraverso PIN code e con implementazione della funzionalità di pull print
  - Generazione proattiva di alert dai dispositivi multifunzione direttamente al servizio di assistenza tecnica, indicanti il livello dei toner o la segnalazione di fermo macchina
  - Generazione in autonomia di reportistica standard riguardante produzione suddivisa per utilizzatore (n. di pagine), fermi macchina e tempi di risoluzione
  - Accounting, con indicazione di data, ora, utente e apparecchiatura utilizzata
  - Mobile printing (recupero stampa da remoto)
  - Contatore nero/colore
  - Report per statistiche in base agli utilizzi delle varie funzionalità delle MFD
  - Rilascio delle stampe tramite la coda Follow-me su qualsiasi dispositivo

Nell'ottica del risparmio dei costi dovrà essere in grado di implementare alcune funzionalità:

- Implementazione delle regole di stampa
- Report di contabilizzazione dei costi di stampa per centro di costo

Nella schermata HOME l'amministratore dovrà verificare in modo semplice ed intuitivo: Stato

- dei servizi e del sistema
- Funzionalità attive e configurate
- Stato dei devices
- Lavori di stampa attivi
- Verifica funzionamento del Database

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

3.4 Servizio di consegna installazione e collaudo

Le attività di consegna (ai piani) e ritiro (ai piani) si intendono comprensive di ogni onere relativo a imballaggio, trasporto, facchinaggio, posa in opera, installazione dei sw, asporto dall'imballo e qualsiasi altra attività ad essa strumentale.

Le stampanti multifunzione dovranno quindi essere consegnate in Matera, presso i locali della sede del Consorzio in Via Trabaci – Centro Tre Torri, 33/10, a cura e spese della ditta aggiudicataria, entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla formalizzazione del contratto.

Tutte le operazioni di installazione del software di gestione sono da intendersi a carico dell'aggiudicatario.

Il collaudo delle apparecchiature installate, che comprenderà la messa in esercizio, la verifica della funzionalità delle apparecchiature e la configurazione delle stesse, dovrà essere effettuato entro i 3 (tre) giorni successivi all'avvenuta installazione.

Qualora, durante l'installazione e il relativo collaudo, una macchina multifunzione o gli optional ad essa collegati risultino difettosi o difformi da quelli proposti, la ditta aggiudicataria deve provvedere alla loro tempestiva sostituzione entro il termine di 4 (quattro) giorni dalla data di accertamento del difetto.

In occasione del fine rapporto la ditta appaltatrice dovrà porre in essere, a proprie spese, tutte le attività necessarie per la disinstallazione ed il ritiro delle apparecchiature da effettuarsi, previa lettura finale del contatore, entro e non oltre 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dalla scadenza del periodo di noleggio o dal recesso del contratto.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

3.5 Fornitura di materiale da consumo

La ditta aggiudicataria deve garantire per tutta la durata del contratto la fornitura di tutti i materiali di consumo originali e non rigenerati, necessari al funzionamento ed all'utilizzo delle apparecchiature (toner, tamburo, ecc…), con la sola esclusione della carta.

La produzione mensile di stampe/copie è pari a 20.000 pagine B/N, 10.000 pagine Colore.

Le forniture di materiali di consumo devono essere effettuate in autonomia controllando lo stato delle stampanti dal sistema di monitoraggio. Eventuali ulteriori richieste formulate direttamente dal Consorzio dovranno essere soddisfatte entro 1 (uno) giorno lavorativo decorrenti dalla registrazione della "chiamata". L'aggiudicatario dovrà di fornire una scorta di toner pari almeno al 20% della produzione complessiva.

La ditta appaltatrice si incarica di ogni attività connessa al ritiro ed allo smaltimento di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner e gli eventuali pezzi di ricambio, senza pretendere alcun onere aggiuntivo. A tal fine, contestualmente all'installazione delle macchine, la ditta aggiudicataria fornirà contenitori atti alla conservazione ed al conseguente smaltimento dei materiali in questione. Il ritiro dei materiali di risulta dovrà essere effettuato mensilmente o al bisogno previo appuntamento con il referente consortile, indicato in fase contrattuale.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

3.6 Servizi di assistenza e manutenzione e SLA minimi

La ditta aggiudicataria deve garantire, per tutto il periodo di validità del contratto, la messa a punto ed il mantenimento delle apparecchiature per una corretta efficienza e funzionalità, provvedendo a fornire, su richiesta dell'utilizzatore ogni qual volta si rendesse necessario, l'assistenza tecnica e la manutenzione, ovvero porre in essere ogni attività indispensabile per il buon funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti delle apparecchiature guaste.

Il servizio di assistenza e manutenzione deve, quindi, garantire:

- L'assistenza tecnica periodica (quindicinale), con il controllo, pulizia, lubrificazione, riparazione, messa a punto e tutto ciò che occorre al buon funzionamento della macchina;
- L'assistenza tecnica su chiamata con intervento **entro 1 ora**;
- La sostituzione, con pezzi di ricambio originali e non ricondizionati, delle parti e componenti che risultassero difettose (comprese le lampade e le parti in vetro);
- Il mantenimento in efficienza ed aggiornamento del software operativo di sistema.

A tal fine, prima dell'inizio del rapporto contrattuale, la ditta aggiudicataria, dovrà comunicare i dati identificativi di un referente unico (compresi recapito telefonico, numero di fax, indirizzo e mail ed orari per effettuare le chiamate) che funzioni da centro di ricezione e gestione delle richieste.

Ad ogni richiesta di intervento la ditta appaltatrice dovrà assegnare un numero (ticket) da comunicare all'indirizzo e-mail del referente consortile comunicato in sede contrattuale, a prescindere dalla fonte della richiesta. Di seguito si riportano le tempistiche minime richieste per la lavorazione dei ticket:

- **Presa in carico**: nell'arco di **1 ora dalla richiesta stessa**, all'interno del normale orario lavorativo. Dall'assegnazione del ticket così avvenuta decorreranno i termini di erogazione del servizio richiesto.
- **Primo Intervento**: entro **1 ore dalla apertura del ticket**
- **Ripristino**: il ripristino delle normali funzioni dell'apparecchiatura devono essere effettuati entro **2 (due) ore lavorative** decorrenti dal momento della registrazione delle chiamate.

Nel caso, comunque, in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare la completa operatività dell'apparecchiatura **entro 2 (due) giorni lavorativi** successivi alla prima chiamata, la ditta aggiudicataria dovrà provvedere all'immediata sostituzione dell'apparecchiatura con altra di caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conformi a quanto prescritto nel contratto) a quella in stato di fermo, fino alla riconsegna dell'apparecchiatura riparata.

Al termine di ogni visita, sia programmata che su chiamata, la Ditta dovrà rilasciare apposito rapporto di intervento controfirmato da un dipendente del Consorzio e chiudere il ticket inviando un'e-mail al referente consortile.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

Qualora, nonostante ripetuti interventi tecnici, non sia stato possibile eliminare totalmente dall'apparecchiatura fornita i difetti e gli inconvenienti, ovvero, la macchina multifunzione non risultasse più affidabile dal punto di vista della funzionalità, la ditta dovrà, senza nulla pretendere, provvedere alla immediata sostituzione della stessa con altra di pari o superiore modello.

Il verbale e/o rapporto di consegna, sottoscritto da un rappresentante di entrambe le parti contraenti, dovrà riportare la lettura finale del contatore della macchina al fine di quantificare e fatturare eventuali copie eccedenti il minimo garantito.

Almeno due volte l'anno, deve essere effettuata la lettura dei contatori in presenza di un addetto incaricato dal Consorzio.

Tale attività è volta alla verifica, e conseguente addebito, di eventuali copie eccedenti il minimo garantito, la cui quantificazione è data dalla differenza tra il volume di copie prodotte da tutte le macchine nell'anno e le copie annue garantite dal contratto.

Riepilogo Livelli di servizio MINIMI

Parametro	Livello di servizio minimo
Tempo di presa in carico del ticket	Entro 1 ora dall'apertura del ticket- nel 100% dei casi
Tempo di intervento	Entro 1 h dalla presa in carico del ticket - nel 100% dei casi
Tempo di ripristino	Entro 2 ore lavorative dalla presa in carico del ticket - nel 100% dei casi
Tempo di ripristino con sostituzione parti di ricambio	Entro 2 ore lavorative dalla presa in carico del ticket - nel 100% dei casi
Tempo di sostituzione in caso di mancato ripristino	Entro 2 gg lavorativi dalla presa in carico del ticket - nel 100% dei casi
Assistenza periodica	Quindicinale

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772

4. Penali

Il Consorzio si riserva di applicare per le inadempienze che dovessero verificarsi le seguenti penali:

Nome indicatore	**Valore soglia**	**Penale**
Tempo di presa in carico del ticket	Entro 1 ora dall'apertura del ticket - nel 100% dei casi	**50 euro** per ogni 2 ore di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di intervento	Entro 1 h dalla presa in carico del ticket - nel 100% dei casi	**50 euro** per ogni 2 ore di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di ripristino	Entro 2 ore lavorative - nel 100% dei casi	**50 euro** per ogni 2 ore di ritardo rispetto al valore soglia
Tempo di ripristino con sostituzione parti di ricambio	Entro 2 oreg lavorative - nel 100% dei casi	**50 euro** per ogni 2 ore di ritardo rispetto valore soglia
Tempo di sostituzione in caso di mancato ripristino	Entro 2 gg lavorativi - nel 100% dei casi	**100 euro** per ogni gg di ritardo rispetto al valore soglia

Al di fuori dei casi sopra richiamati, in caso di eventuali ulteriori prestazioni non conformi a quanto indicato nelle modalità di espletamento descritte nel capitolato tecnico, verrà applicata una penale variabile tra lo 0,05‰ (zerovirgolazerocinquepermille) e il 5% (cinquepercento) dell'importo contrattuale, IVA ed oneri della sicurezza esclusi, per ogni inadempimento riscontrato e a seconda della gravità del medesimo.

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali verranno contestati all'Appaltatore per iscritto. L'Appaltatore dovrà comunicare, in ogni caso, le proprie deduzioni nel termine massimo di cinque giorni lavorativi dalla contestazione. Qualora il Consorzio ritenga non fondate dette deduzioni ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine, potranno essere applicate le penali sopra indicate.

Nel caso di applicazione delle penali, il Consorzio provvederà a recuperare l'importo in sede di liquidazione delle relative fatture.

Non sarà motivo di applicazione di penalità il ritardo espressamente autorizzato dal Consorzio per cause di forza maggiore non imputabili al soggetto aggiudicatario.

Ente Pubblico Economico
Tel. 0835 309211 - Fax 0835 261546
internet: www.csi.matera.it
e-mail: info@csi.matera.it
C. F. e P. IVA 00058560772