



**REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA**  
**REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA**

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

**PROCEDURA APERTA INFORMATIZZATA n. rfq\_303961**  
**NOLEGGIO DI APPARECCHIATURE MULTIFUNZIONE E STAMPANTI A BASSO IMPATTO**  
**AMBIENTALE, DEI SERVIZI CONNESSI E OPZIONALI E PER LA GESTIONE IN SERVICE DEL**  
**FLUSSO DOCUMENTALE, MANUTENZIONE DI APPARECCHIATURE DI PROPRIETÀ**  
**DELL'AMMINISTRAZIONE E FORNITURA DI MATERIALI DI CONSUMO**

**CIG 5802352C55**

**ALLEGATO 1 – CAPITOLATO TECNICO**



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

## SOMMARIO

<b>1</b>	<b>Premessa .....</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Responsabile della fornitura.....</b>	<b>6</b>
<b>3</b>	<b>Caratteristiche generali della fornitura .....</b>	<b>6</b>
<b>3.1</b>	<b>Caratteristiche minime delle apparecchiature digitali (stampanti e multifunzione) .....</b>	<b>10</b>
<b>3.2</b>	<b>Manuale di istruzioni.....</b>	<b>11</b>
<b>3.3</b>	<b>Imballaggi.....</b>	<b>12</b>
<b>3.4</b>	<b>Ricambi .....</b>	<b>13</b>
<b>3.5</b>	<b>Gestione rifiuti elettrici ed elettronici .....</b>	<b>13</b>
<b>3.6</b>	<b>Fuori produzione.....</b>	<b>13</b>
<b>3.7</b>	<b>Configurazione minima delle apparecchiature multifunzione.....</b>	<b>14</b>
<b>3.8</b>	<b>Servizi erogati dalle apparecchiature multifunzione .....</b>	<b>19</b>
<b>3.8.1</b>	<b>Servizi di autenticazione - integrazione .....</b>	<b>19</b>
<b>3.8.2</b>	<b>Scansione.....</b>	<b>19</b>
<b>3.9</b>	<b>Caratteristiche delle Stampanti .....</b>	<b>20</b>
<b>4</b>	<b>SERVIZI COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO .....</b>	<b>21</b>
<b>4.1</b>	<b>Servizio di accesso dati su web .....</b>	<b>21</b>
<b>4.2</b>	<b>Consegna, installazione e messa in opera delle apparecchiature .....</b>	<b>22</b>
<b>4.3</b>	<b>Fornitura del materiale di consumo e ritiro materiale di consumo esausto .....</b>	<b>24</b>
<b>4.4</b>	<b>Assistenza Tecnica e Manutenzione .....</b>	<b>26</b>
<b>4.5</b>	<b>Formazione del personale.....</b>	<b>28</b>
<b>4.5.1</b>	<b>Gruppo utenti.....</b>	<b>28</b>
<b>4.5.2</b>	<b>Gruppo supervisori .....</b>	<b>28</b>
<b>4.5.3</b>	<b>Gruppo referenti informatici.....</b>	<b>29</b>
<b>4.6</b>	<b>Gestione remota delle apparecchiature.....</b>	<b>29</b>
<b>4.7</b>	<b>Sistema di trouble ticketing .....</b>	<b>31</b>
<b>4.8</b>	<b>Reportistica .....</b>	<b>32</b>
<b>5</b>	<b>SERVIZI NON COMPRESI NEL CANONE DI NOLEGGIO .....</b>	<b>33</b>



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

<b>5.1</b>	<b>Servizio di gestione del flusso documentale, reportistica e dispositivo di identificazione</b>	<b>34</b>
<b>5.2</b>	<b>Servizio Opzionale Assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione Regionale</b>	<b>36</b>
<b>6</b>	<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO</b>	<b>39</b>
<b>6.1</b>	<b>Condizioni generali di consegna</b>	<b>40</b>
<b>6.2</b>	<b>Evoluzione tecnica, fuori produzione e/o casi di difficile reperibilità</b>	<b>41</b>
<b>7</b>	<b>CONTROLLI SULLE FORNITURE</b>	<b>42</b>
<b>7.1</b>	<b>Verifiche sulla qualità dei prodotti</b>	<b>43</b>
<b>7.2</b>	<b>Verifiche sulla qualità dei servizi</b>	<b>44</b>
<b>7.3</b>	<b>Gestione degli inadempimenti</b>	<b>45</b>
<b>8</b>	<b>LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)</b>	<b>45</b>
<b>8.1</b>	<b>SLA0 - Risoluzione 1° livello</b>	<b>46</b>
<b>8.2</b>	<b>SLA1 - Tempo di risposta</b>	<b>46</b>
<b>8.3</b>	<b>SLA2 - Risoluzione 2° livello</b>	<b>46</b>
<b>8.4</b>	<b>SLA3 - Risoluzione 3° livello</b>	<b>47</b>
<b>8.5</b>	<b>SLA4</b>	<b>47</b>
<b>8.6</b>	<b>SLA5</b>	<b>47</b>
<b>8.7</b>	<b>SLA6</b>	<b>48</b>
<b>8.8</b>	<b>SLA7</b>	<b>48</b>
<b>9</b>	<b>PENALI</b>	<b>48</b>

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale,  
dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale,  
manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 3 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

## 1 Premessa

Il Servizio Provveditorato della Regione Autonoma della Sardegna, di seguito “stazione appaltante o Amministrazione aggiudicatrice”, ha indetto una procedura aperta informatizzata finalizzata alla stipula di un contratto, ai sensi del D.Lgs. 163/2006, con un unico operatore economico per il noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale, per la manutenzione apparecchiature di proprietà dell’amministrazione, fornitura di materiali di consumo, per i servizi connessi e opzionali per la gestione in service del flusso documentale, da effettuarsi sul portale [www.sardegnaecat.it](http://www.sardegnaecat.it) nei modi, nei termini ed alle condizioni previste nel presente capitolato tecnico e nella documentazione di gara.

Il presente Capitolato Tecnico (Allegato al Disciplinare di gara) contiene tutte le prescrizioni finalizzate all’esecuzione del servizio e della fornitura nonché le caratteristiche tecniche delle apparecchiature oggetto del presente appalto.

### Glossario

“**Stazione appaltante**”: il Servizio Provveditorato della Regione Sardegna, che bandisce la presente procedura di gara e procede alla stipula della convenzione quadro (di seguito individuata come stazione appaltante o Regione Sardegna o Servizio Provveditorato);

“**Fornitore**”: l’aggiudicatario del contratto;

“**Amministrazione/i**”: la/le Amministrazione/i Contraente/i che utilizza/utilizzano il contratto

“**Apparecchiatura**”: l’insieme delle Stampanti e delle Multifunzione da fornire in noleggio, nelle configurazioni e con i dispositivi previsti;

“**Materiali di consumo**”: tutti i materiali necessari per il funzionamento e l’utilizzo delle Apparecchiature ad esclusione della carta; qualora nella fornitura sia compreso il dispositivo con funzione di finitore, nel materiale di consumo devono intendersi inclusi anche i punti metallici;

“**Copia**”: ogni fotocopia o stampa prodotta in bianco/nero o a colori dall’Apparecchiatura;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

**"Data di installazione"**: la data di esito positivo della verifica e di conseguente accettazione della fornitura;

**"Giorni lavorativi"**: tutti i giorni solari esclusi sabato, domenica e festivi;

**"Ore lavorative"**: le ore comprese negli intervalli dalle 8,30 alle 13,30 e dalle 14,30 alle 17,30 di tutti i "Giorni lavorativi";

**"Responsabile della Fornitura"**: il referente del Fornitore per tutte le Amministrazioni;

**"SLA - Service Level Agreement"**: tutti i livelli di servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico;

**"Dispositivo di finitura"**: la funzione di pinzatura (capacità di almeno 30 fogli da 80 g/mq) in linea, comprensiva dei punti metallici compresi nel canone di noleggio. Nella documentazione il dispositivo è anche definito "fascicolatura e pinzatura";

**"Carta Riciclata"**: carta prodotta con utilizzo di fibre di cellulosa provenienti dal riciclo della carta nella misura minima del 75%;

**"Unità Fronte/Retro Automatica"**: dispositivo integrato che consente all'utente di eseguire la lettura, la stampa e/o la scansione dei documenti in modalità fronte/retro senza l'intervento manuale;

**"Tecnologia costruttiva basata su Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa"**: supporto di archiviazione dati che deve trovarsi all'interno dell'Apparecchiatura o comunque in configurazione tale da impedire una estrazione non autorizzata (volontaria o involontaria) dello stesso;

**"Rapporto di prova"**: documento in forma cartacea o fornito mediante supporto elettronico emesso da laboratorio accreditato ai sensi della norma EN ISO 17025.

**"TEC (Typical Electricity Consumption) - Consumo tipico di energia elettrica (kWh/Settimana)"**: consumo energetico dell'apparecchiatura misurato secondo la procedura di prova definita nelle linee guida "ENERGY STAR® Program Requirements for Imaging Equipment – Version 1.1"

**"LDAP - Lightweight Directory Access Protocol"**: protocollo di accesso e gestione di Active Directory.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

## **2 Responsabile della fornitura**

Per tutta la durata del contratto, il fornitore dovrà individuare un responsabile della fornitura, i cui riferimenti dovranno essere comunicati alle Amministrazioni nella documentazione richiesta.

Il responsabile della fornitura dovrà:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni che stipulano contratti ed emettono richieste di consegna;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla Regione e/o dalle Amministrazioni.

In caso di sostituzione del responsabile della fornitura nel corso del contratto, il fornitore dovrà dare tempestiva comunicazione scritta alle Amministrazioni, inviando contestualmente i riferimenti del responsabile della fornitura proposto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per il fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta esecuzione dei servizi.

## **3 Caratteristiche generali della fornitura**

La gara ha per oggetto un contratto quinquennale per il noleggio delle seguenti apparecchiature a basso impatto ambientale e per i servizi connessi e opzionali presenti all'interno della documentazione di gara:



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

<b>Tipologia</b>	<b>AO Universitaria Cagliari</b>	<b>AO Universitaria Sassari</b>	<b>Provincia Carbonia Iglesias</b>	<b>ASL 8 Cagliari</b>	<b>Regione Sardegna</b>	<b>Totale</b>
<b>Multifunzione Tipo A</b>	52			250	114	<b>416</b>
<b>Multifunzione Tipo B</b>		80	2	80	23	<b>185</b>
<b>Multifunzione Tipo C</b>	8	60	3	60	4	<b>135</b>
<b>Multifunzione Tipo D</b>		25	3	20	94	<b>142</b>
<b>Multifunzione Tipo E</b>				10	28	<b>38</b>
<b>Stampante Tipo F</b>	330	300		100	200	<b>930</b>
<b>Stampante Tipo G</b>				30	15	<b>45</b>

Le apparecchiature oggetto della presente gara devono essere conformi alle norme vigenti in campo nazionale e comunitario per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, all'importazione ed all'immissione in commercio e devono rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata dei contratti.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

La stazione appaltante intende inserire criteri di sostenibilità ambientale nelle proprie procedure di acquisizione di beni e servizi (Green Public Procurement) e quindi anche nella procedura del presente appalto.

Ogni apparecchiatura potrà essere richiesta dalle Amministrazioni contraenti nella configurazione base (es. multifunzione, stampante) ovvero comprensiva delle altre configurazioni previste per ogni modello (es. fax, fascicolatura e pinzatura).

Tutti i prodotti oggetto della fornitura devono essere:

- nuovi di fabbrica, in produzione al momento dell'offerta, costruiti a regola d'arte ed in conformità alle vigenti disposizioni in materia antinfortunistica;
- conformi a quanto indicato nella documentazione di gara, in termini di caratteristiche del prodotto in configurazione di base e nelle configurazioni opzionali;
- perfettamente funzionanti e corredati da documentazione tecnica e manuale d'uso.

In particolare, le apparecchiature digitali devono rispondere alle seguenti caratteristiche generali:

- all'interno di ciascuna tipologia devono essere, a pena di esclusione, tutte della stessa marca e modello;
- devono possedere il "contatore" di copie, che dovrà registrare un solo scatto per copia prodotta, indipendentemente dal formato di carta alimentato.

I dispositivi opzionali offerti (es. fax, fascicolatura e pinzatura) devono essere della medesima marca e modello della configurazione base, devono essere corredati di tutti gli eventuali prerequisiti (hardware e software) necessari per la loro installazione ed il corretto funzionamento.

L'Amministrazione Regionale richiederà a carico del fornitore, per un numero ridotto di apparecchiature multifunzione, pari a circa 50 unità e fino ad un massimo di 100, l'installazione e la configurazione di un software che consenta l'utilizzo delle macchine nel sistema di protocollazione informatico dell'Amministrazione regionale. In particolare è richiesto che il software presente sui dispositivi multifunzione, sia interfacciato con i sistemi adottati dalla Regione basati sul software Kofax front office



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

server. Le specifiche tecniche per l'interfacciamento verranno date all'aggiudicatario prima della stipula del contratto. L'attivazione del software deve avvenire entro e non oltre 150 giorni dalla stipula del contratto.

Inoltre per ogni Apparecchiatura dovrà essere necessariamente fornito:

- a) il cavo di alimentazione delle apparecchiature fornite
- b) il cavo di collegamento al posto di lavoro e precisamente:
  - per le apparecchiature per le quali è prevista la funzionalità dovrà essere consegnato il cavo di collegamento alla rete locale Ethernet e il cavo USB;
  - ciascun cavo dovrà essere di lunghezza non inferiore a 3 metri e, il cavo di rete cat. 5e, dovrà essere completo di connettori pressofusi;
- c) il software di configurazione (drivers); tali driver dovranno essere sempre disponibili nella loro versione più aggiornata ad un indirizzo web dedicato;
- d) la documentazione tecnica ed il manuale d'uso in lingua italiana anche su supporto informatico e scaricabile da un indirizzo web dedicato;
- e) i dispositivi opzionali ed i materiali di consumo aggiuntivi (originali ed in confezioni sigillate) eventualmente richiesti dall'Amministrazione, ivi compresa la dotazione iniziale di materiali di consumo, necessaria per la produzione di pagine nella misura indicata per ogni tipologia, da fornire al momento della consegna ed installazione di ciascuna apparecchiatura.

Per tutte le apparecchiature deve essere previsto l'aggiornamento a titolo gratuito del software, ogniqualvolta venga rilasciata una nuova versione dello stesso. Tutti i software, gli aggiornamenti e la documentazione/manualistica a supporto deve essere resa disponibile all'Amministrazione on-line su un apposito portale di riferimento.

Dovranno essere utilizzati imballaggi conformi ai requisiti di cui all'All. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### 3.1 Caratteristiche minime delle apparecchiature digitali (stampanti e multifunzione)

Tutti i prodotti offerti dovranno osservare precisi requisiti di conformità come dettagliato di seguito. Il rispetto dei requisiti dovrà essere comprovato come specificato nel par. 8.2 – Offerta tecnica del Disciplinare di Gara.

Il Fornitore dovrà garantire che le Apparecchiature offerte siano:

- conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- in possesso dell'etichetta EPA Energy Star "Product specification for Imaging Equipment - Version 1.1 o 1.2 (o di un'etichetta ISO 14024 equivalente rispetto al criterio);
- conformi, secondo quanto di seguito specificato, ai requisiti ambientali attinenti a:
  - carta: la stampante deve supportare l'uso di carta riciclata al 100%, anche in caso di stampa in modalità fronte-retro automatica;
  - funzionalità fronte-retro: deve essere obbligatoriamente presente l'unità duplex e garantita la funzionalità di stampa fronte-retro;
  - toner e inchiostri, sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni: le polveri di toner o gli inchiostri delle cartucce non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'All. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) né devono contenere mercurio cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sottoforma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100 parti per milione.

Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate con i seguenti codici di rischio/pericolo:

- H351/R40; H350/R45; H350i/R49; H340/R46; H341/R68; H360F/R60; H360D/R61;
- H361f/R62; H601d/R63;
- H331 H330/R23; H311/R24; H301/R25;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- H372 H373/R48;
- H330/R26; H310/R27; H300/R28; H370/R39;
- H334/R42; H362/R64; H317/R43;

Le polveri dei toner e gli inchiostri non devono essere classificati con i seguenti codici di rischio/pericolo:

- R50/H400; H413/R53; H400 H410/ R50/53; H412/ R52/53; H411/ R51-53; EUH059/R59.

La cartuccia di toner non deve rilasciare polveri nell'ambiente.

- munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE") ivi incluso da ultimo il D.Lgs. n. 15/2011;
- conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- conformi 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.Lgs. n. 81/2008. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata dalla relativa scheda tecnica di sicurezza.
- conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. n. 151/2005.

### 3.2 Manuale di istruzioni

L'apparecchiatura offerta deve essere fornita di un manuale di istruzioni in formato elettronico e reso disponibile sul sito web del produttore o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, o se non disponibile, in lingua inglese, che informi sul corretto uso delle apparecchiature anche con riferimento agli impatti ambientali, che includa:



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, etc.), per la stampa fronte-retro (con l'utilizzo dell'unità duplex se prevista), per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto, etc.;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo con particolare riferimento al recupero e riciclo dei toner, etc.);
- il corretto posizionamento dell'apparecchio nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione del personale alle emissioni nocive;
- informazioni sulle opzioni attivabili per la riduzione dei consumi di energia.

Il manuale di istruzioni, contenente le informazioni sopra indicate, deve essere fornito in formato elettronico e deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà inoltre essere fornito in formato elettronico un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

- le istruzioni relative all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi inerenti a tali fasi;
- le istruzioni per accedere al sito ove è contenuto il manuale di istruzioni;
- informazioni sul prodotto: al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature e/o le funzioni opzionali; a tal fine l'offerente dovrà fornire puntuali istruzioni agli utenti relative al:
  - consumo energetico massimo associato alle diverse modalità operative;
  - servizio di ritiro e trattamento RAEE;
  - servizio di assistenza e manutenzione.

### 3.3 Imballaggi

Gli imballaggi primari delle attrezzature fornite devono rispondere ai requisiti di cui all'Allegato. F, della parte IV "Rifiuti" del D.Lgs. 152/2006, ed essere costituiti, se in carta o cartone per almeno l'80% in peso da materiale riciclato, ovvero, per almeno il 60% se in plastica.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### 3.4 Ricambi

Su tutte le apparecchiature deve essere assicurata dal fornitore una garanzia sulla disponibilità di parti di ricambio a partire dalla data di consegna della fornitura e per un periodo minimo di 5 anni.

### 3.5 Gestione rifiuti elettrici ed elettronici

Il Fornitore dovrà osservare le disposizioni del D.Lgs. 151/2005, del D.Lgs. 152/2006, del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTR) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti, del D.M. 8 marzo 2010 n. 65 per l'espletamento delle attività di ritiro dei RAEE.

### 3.6 Fuori produzione

Nel caso in cui, durante il periodo di vigenza dell'Appalto, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle Apparecchiature offerte a causa della messa "**fuori produzione**" delle stesse da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà comunicare tale circostanza per iscritto, con un preavviso di almeno 40 (quaranta) giorni lavorativi al Servizio Provveditorato allegando contestualmente idonea dichiarazione contenente precisa indicazione delle Apparecchiature offerte in sostituzione, nonché l'attestazione che queste ultime hanno caratteristiche identiche o migliorative rispetto a quelle originariamente offerte e oggetto del contratto stipulato.

Nel termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dall'invio della predetta comunicazione il Fornitore dovrà rendere disponibili al Servizio Provveditorato le Apparecchiature per l'effettuazione della verifica tecnica. Qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi al ricevimento della comunicazione dell'esito negativo della verifica, dovrà rendere disponibili le nuove Apparecchiature per l'effettuazione della seconda verifica tecnica.

In caso di mancata messa a disposizione dell'Apparecchiatura sostitutiva, e, comunque, in caso di esito negativo della seconda verifica tecnica, si avrà facoltà di risolvere l'appalto.



Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### 3.7 Configurazione minima delle apparecchiature multifunzione

Le apparecchiature multifunzione fornite dovranno essere in grado di dialogare con il sistema interno di FAX server dell'Amministrazione mediante protocolli di rete (es. SMTP). La configurazione di ogni singola apparecchiatura sarà a carico del fornitore secondo le specifiche fornite dalle singole Amministrazioni dopo la stipula del contratto.

La configurazione deve essere possibile via browser con user-id e password, con privilegi di operatore o di amministratore da parte dei Sistemi Informativi dell'Amministrazione.

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
<b>Anno di introduzione in Italia</b>	2010 o successivo	2010 o successivo	2010 o successivo	2010 o successivo	2010 o successivo
<b>Tipologia</b>	Con supporto da terra (carrello) o Consolle	Con supporto da terra (carrello) o Consolle			
<b>Tecnologia di stampa</b>	Laser/inkjet	Laser/inkjet	Laser/inkjet	Laser/inkjet	Laser/inkjet
<b>Velocità di copia e stampa</b>	>=25 Copie/min (A4)	>=35 Copie/min (A4)	>=55 Copie/min (A4)	25 Copie/min b/n (A4) 25 copie/ min colore (A4)	35 Copie/min b/n (A4) 35 copie/ min colore (A4)
<b>RAM complessiva</b>	512 MB	512 MB	512 MB	512 MB	512 MB

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale, dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale, manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 14 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
<b>installata (funzione copy)</b>					
<b>Tecnologia costruttiva basata su Hard Disk o altri dispositivi di memoria di massa.</b>	>= 160 GB	>= 160 GB	>= 160 GB	>= 160 GB	>= 160 GB
<b>Formato originali</b>	Max A3	Max A3	Max A3	Max A3	Max A3
<b>Formato copie</b>	Max A3	Max A3	Max A3	Max A3	Max A3
<b>Risoluzione minima in copiatura</b>	600 x 600 dpi	600 x 600 dpi			
<b>Scala di grigi</b>	256	256	256	256	256
<b>Contacopie</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Tempo di uscita prima copia in A4</b>	<= 8 sec.	<= 8 sec.	<= 7 sec.	<= 10 sec. b/n, 24 sec. Colore	<= 10 sec. b/n, 24 sec. Colore
<b>Zoom</b>	25-200 %	25-400 %	25-400 %	25-400 %	25-400 %
<b>Regolazione contrasto</b>	Automatico e Manuale	Automatico e Manuale	Automatico e Manuale	Automatico e Manuale	Automatico e Manuale

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale, dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale, manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 15 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
<b>Alimentatore automatico originali</b>	>= 30 fogli	>= 50 fogli	>= 50 fogli	>= 50 fogli	>= 50 fogli
<b>Numero cassette forniti (in linea)</b>	>= 2	>= 2	>= 3	>= 2	>= 2
<b>Totale carta alimentata da cassette</b>	>= 1.000 fogli	>=1.000 fogli	>=2.000 fogli	>= 500 Fogli	>= 500 Fogli
<b>Capacità vassoio di uscita</b>	>=75 fogli	>=250 fogli	>=250 fogli	>= 100 Fogli	>= 100 Fogli
<b>Modalità stand by (power save on)</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Bypass</b>	>=50 Fogli	>=50 Fogli	>=50 Fogli	>=50 Fogli	>=50 Fogli
<b>Fronte/retro automatico dell'originale e della copia</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Grammatura carta</b>	64-80 gr/mq	64-80 gr/mq	64-80 gr/mq	64 - 80 gr/mq	64 - 80 gr/mq
<b>Altri supporti</b>	Carta riciclata,	Carta riciclata,	Carta riciclata,	Carta riciclata,	Carta riciclata,

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale, dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale, manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 16 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
	Etichette	Etichette	Etichette	Etichette	Etichette
<b>Sistema operativo supportato</b>	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Linux	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Linux			
<b>Interfaccia</b>	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE - TX	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX
<b>Stampa da dispositivo memorizzazione di massa</b>	Si	Si	Si	Si	Si
<b>Dispositivo “stampante”</b>					
<b>Emulazione</b>	PCL5 e/o PCL6 (o equivalente)	PCL5 e/o PCL6 (o equivalente)			
<b>Risoluzione minima</b>	600 x 600 dpi	600 x 600 dpi			
<b>Dispositivo “scanner”</b>					
<b>Formati gestiti</b>	TIFF, PDF,	TIFF, PDF,	TIFF, PDF,	TIFF, PDF,	TIFF, PDF,

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale,  
dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale,  
manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 17 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
	JPEG	JPEG	JPEG	JPEG	JPEG
<b>Risoluzione di scansione</b>	> = 600 X 600 dpi	> = 600 X 600 dpi			
<b>Scansione di rete</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Funzione scanner (Colori o B/N)</b>	Colori	Colori	Colori	Colori	Colori
<b>Dispositivo OPZIONALE "fax"</b>					
<b>Compatibilità</b>	G3	G3, ITU-T	G3, ITU-T	G3, ITU-T	G3, ITU-T
<b>Risoluzione standard</b>	200x100 dpi	200x100 dpi	200x100 dpi	200x100 dpi	200x100 dpi
<b>Velocità di trasmissione</b>	<=4 sec per pagina (A4)	<=4 sec per pagina (A4)			
<b>Velocità modem</b>	33,6 Kbps	33,6 Kbps	33,6 Kbps	33,6 Kbps	33,6 Kbps
<b>Numeri a selezione rapida/abbreviata</b>	>= 30	>= 50	>= 50	>= 50	>= 50
<b>Selezione a gruppi</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Accesso duale</b>	SI	SI	SI	SI	SI
<b>Dispositivo OPZIONALE per la funzione di fascicolatura e pinzatura</b>					

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale, dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale, manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 18 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo A: Multifunzione 25 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo B: Multifunzione 35 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo C: Multifunzione 55 ppm (B/N)</b>	<b>Tipo D: Multifunzione 25 ppm (B/N e Colore)</b>	<b>Tipo E: Multifunzione 35 ppm (B/N e Colore)</b>
<b>Finitore con pinzatura in linea</b>	(Capacità di pinzatura) $\geq 30$ fogli	(Capacità di pinzatura) $\geq 30$ fogli	(Capacità di pinzatura) $\geq 50$ fogli	(Capacità di pinzatura) $\geq 30$ fogli	(Capacità di pinzatura) $\geq 30$ fogli

### 3.8 Servizi erogati dalle apparecchiature multifunzione

#### 3.8.1 Servizi di autenticazione - integrazione

- Collegamento LDAP Amministrazione;
- Sistema automatico di erogazione/aggiornamento della rubrica centralizzata dell'Amministrazione;
- Archivio condiviso o personale dei documenti che vengono scansionati su storage locale della macchina con protezione mediante password.

#### 3.8.2 Scansione

- Scan to e-mail via SMTP autenticato verso server di posta aziendale;
- Scan to folder su cartelle condivise mediante integrazione con Active Directory;
- Scan to FTP;
- Scan to WebDAV;
- Scan to SMB.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

### 3.9 Caratteristiche delle Stampanti

	<b>Tipo F: Stampante A4 b/n velocità in pm ≥ 25</b>	<b>Tipo G: Stampante A4 colore velocità in pm ≥ 25</b>
<b>Anno di Introduzione in Italia</b>	2010 o successivo	2010 o successivo
<b>Tecnologia di stampa</b>	Laser/inkjet	Laser/inkjet
<b>Velocità di stampa in A4</b>	>= 25 pagine/minuto in formato A4	>= 25 pagine/minuto in formato A4 colori (quadricomia)
<b>Risoluzione</b>	600 x 600 dpi	600 x 600 dpi
<b>RAM minima installata</b>	32 MB	128 MB
<b>Interfacce</b>	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX	USB e Ethernet 10 base-T 100 BASE – TX
<b>Sistemi operativi supportati</b>	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Linux	Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Linux
<b>Linguaggi</b>	PCL5 e/o PCL6 (o equivalente)	PCL5 e/o PCL6 (o equivalente)
<b>Formato carta</b>	DIN A4, A5, B5	DIN A4, A5, B5
<b>Grammatura carta</b>	75-110 g/m <sup>2</sup>	75-110 g/m <sup>2</sup>
<b>Altri supporti</b>	Carta riciclata, Buste, Etichette	Carta riciclata, Buste, Etichette
<b>Numeri cassette di alimentazione forniti</b>	1	1

Procedura aperta informatizzata n. rfq\_303961

Noleggio di apparecchiature multifunzione e stampanti a basso impatto ambientale,  
dei servizi connessi e opzionali e per la gestione in service del flusso documentale,  
manutenzione di apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione e fornitura di materiali di consumo

Allegato 1 – capitolato tecnico

CIG 5802352C55

Pagina 20 di 51



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

	<b>Tipo F:</b> <b>Stampante A4 b/n velocità in pm</b> <b>≥ 25</b>	<b>Tipo G:</b> <b>Stampante A4 colore velocità in</b> <b>pm ≥ 25</b>
<b>Capacità cassetto fornito</b>	250 fogli da 75 g/m <sup>2</sup>	250 fogli da 75 g/m <sup>2</sup>
<b>Altri dispositivi</b>	Unità fronte-retro automatica	Unità fronte-retro automatica
<b>Consumo di energia elettrica in modalità stand by</b>	<= 120 W	<= 120 W

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

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi al servizio di noleggio delle apparecchiature e dei dispositivi opzionali e, quindi, sono prestati dal fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel canone di noleggio corrisposto dalle Amministrazioni.

##### **4.1 Servizio di accesso dati su web**

Al fine della pubblicazione nel portale web [www.sardegna.cat.it](http://www.sardegna.cat.it) dei servizi e apparecchiature del presente appalto, il fornitore si obbliga a consegnare alla Regione, nei termini prestabiliti, la seguente documentazione:

- Catalogo in formato elettronico completo di codice prodotto fornitore e codice produttore, descrizione e immagine dei prodotti, principali caratteristiche, prezzo;
- listino prezzi in formato elettronico di tutti i prodotti/servizi offerti;
- supporto informatico contenente le schede tecniche di tutti i prodotti offerti, contenuti in un unico file ove sia possibile attivare la funzione di ricerca per parola chiave;
- segnalazione del numero di telefono, fax e indirizzo e-mail dell'help desk.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Le specifiche del formato da utilizzare per l'invio del predetto materiale saranno comunicate dalla Regione. Il catalogo dei prodotti da fornire sarà visualizzato in una pagina web con l'indicazione dei prezzi di aggiudicazione e dei termini contrattuali.

#### **4.2 Consegna, installazione e messa in opera delle apparecchiature**

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo quelli relativi a:

- imballaggio;
- trasporto;
- facchinaggio;
- consegna "al piano";
- posa in opera;
- installazione;
- messa in esercizio e collegamento alla rete dell'Amministrazione;
- verifica di funzionalità;
- rimozione ed asporto dell'imballaggio.

Tali attività saranno effettuate a cura e spesa del fornitore nei luoghi e nei locali indicati da ciascuna Amministrazione, entro i termini descritti nel paragrafo 6.1 del presente Capitolato, garantendo comunque la continuità del servizio.

Per l'installazione in rete delle Apparecchiature la procedura è la seguente:

- collegamento del cavo di alimentazione dell'Apparecchiatura alla rete elettrica;
- collegamento alla rete dati;
- collegamento via Usb dove previsto;
- effettuazione di una prova di stampa, copia e scansione, in bianco e nero e a colori e anche fronte/retro se sono previste tali funzionalità;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- scan to Mail/Scan to Folder dove previsto;
- stampa da supporto di memorizzazione esterno mediante porta Usb integrata dove previsto.

L'Amministrazione, al fine di permettere l'installazione delle Apparecchiature, potrà fornire le informazioni sotto elencate e dare la disponibilità di Amministratore di rete:

- tipo di rete;
- sistema operativo del server o del client;
- IP Address;
- subnet mask;
- gateway;
- DNS;
- dominio.

Il fornitore configurerà ciascuna apparecchiatura con i dispositivi opzionali scelti dalla singola Amministrazione tra quelli indicati in sede di offerta.

Le apparecchiature multifunzione dovranno essere installate con la modalità predefinita di stampa e fotocopia in "fronte/retro", modalità "bozza". Dovranno essere, inoltre, impostate in modo che il tempo di attesa per la modalità stand-by sia il minore possibile.

Al momento della consegna ed installazione, sarà redatto in contraddittorio tra il fornitore e l'Amministrazione un "verbale di consegna e collaudo", nel quale dovranno essere indicati il numero delle apparecchiature installate, il numero identificativo (matricola), la data ed il luogo dell'installazione, l'elenco dettagliato di eventuali altri prodotti e dovrà darsi atto delle verifiche in ordine all'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, dell'accensione, del funzionamento, degli eventuali servizi e dispositivi opzionali, della compatibilità delle apparecchiature con le diverse tipologie di carta con prove di stampa e copia da originale.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

L'Amministrazione potrà fornire all'aggiudicatario un modello di "verbale di consegna e collaudo" da utilizzare per tale scopo.

La durata del contratto decorre dalla data dell'ultimo "verbale di consegna e collaudo".

Il fornitore, inoltre, consegnerà la documentazione tecnica e di conformità e il manuale d'uso.

A richiesta dell'Amministrazione, il fornitore dovrà farsi carico di ogni onere e spesa inerente il trasferimento delle apparecchiature in contratto per un numero pari al numero delle apparecchiature fornite.

Entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla scadenza del contratto di noleggio o dal recesso da parte dell'Amministrazione, il fornitore dovrà provvedere al ritiro delle apparecchiature a proprie spese.

Durante la durata del contratto, l'Amministrazione potrà chiedere nuove apparecchiature in aumento, o disdire il noleggio di apparecchiature già fornite secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

#### **4.3 Fornitura del materiale di consumo e ritiro materiale di consumo esausto**

Durante la durata del contratto, l'aggiudicatario deve fornire, tutto il materiale di consumo quali toner, tamburo, etc., ad esclusione della sola carta, necessario per la produzione della quantità di copie specificate nel contratto. Detto materiale deve essere fornito entro la giornata lavorativa successiva alla richiesta dell'Amministrazione (anche attraverso il sistema di trouble ticketing). Il fornitore si obbliga, se non diversamente richiesto, ad installare il toner e a garantire la presenza presso i locali che saranno indicati dall'Amministrazione di una dotazione di scorta adeguata per il corretto adempimento contrattuale. Nel canone trimestrale di noleggio del dispositivo opzionale "funzione di fascicolatura e pinzatura" si intendono compresi i relativi punti metallici.

L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto). Il materiale di consumo, ed in particolare il toner, devono essere accompagnati dalla scheda dati di sicurezza al momento della consegna.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Il Fornitore, previo accordo con l'Amministrazione richiedente, dovrà farsi carico inoltre di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature oggetto del contratto di noleggio.

A tal fine è richiesto il possesso, da parte dell'esecutore del servizio, dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22, nonché del D.Lgs. 151/2005.

Il Fornitore dovrà osservare, ove applicabili, le disposizioni del D.Lgs. 151/2005, del D.Lgs. 152/2006, del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI), recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e del D.M. 8 marzo 2010, n. 65.

Le richieste di ritiro dei materiali di consumo dovranno essere comunque soddisfatte entro 20 (venti) giorni lavorativi dalla richiesta.

Alla richiesta da parte dell'Amministrazione di ritiro dei materiali di consumo usati, dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dall'Amministrazione richiedente e dal Fornitore al momento del ritiro del suddetto materiale.

Inoltre per le apparecchiature di proprietà della Regione Autonoma della Sardegna e per tutta la durata del contratto, l'aggiudicatario deve fornire:

- il materiale di consumo (drum, toner, etc.) per i fax e plotter;
- le etichette autoadesive di carta in Pet Clear 50 TC adesivo permanente, allestimento in rotoli formato mm 56 X mm 35, per stampante marca Zebra modello TLP2824Z o TLP 2824 PLUS 8D, codice prodotto: zes-65036RM;
- i ribbon in resina, allestimento in rotoli formato mm 56,9 X metri lineari 74, per stampante marca Zebra modello TLP2824Z o TLP 2824 PLUS 8D, codice prodotto: ZER-800132-202;
- il materiale di consumo per scanner Fujitsu FI 5750C, rullo di pescaggio cod. PA03338-K011 e rullo di freno cod. PA03338-K010.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

#### **4.4 Assistenza Tecnica e Manutenzione**

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le Apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse, e/o 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.

L'Amministrazione potrà nominare per ogni immobile/frazione di immobile un "supervisore" con il compito di:

- agire quale interfaccia dell'Amministrazione nei confronti del fornitore;
- monitorare e controllare la corretta esecuzione del servizio secondo quanto previsto nel presente capitolato tecnico.

Di norma le richieste del servizio avvengono tramite contatto diretto degli operatori RAS all'help desk del fornitore, che tramite un sistema di trouble ticketing assegna un ticket alla richiesta e tiene traccia dell'andamento dell'intervento risolutore, dell'esito dello stesso e dei tempi di attuazione.

Il fornitore deve inoltre consentire l'accesso alla piattaforma di trouble ticket agli operatori abilitati RAS per l'apertura in autonomia dei ticket, secondo le modalità previste nel presente capitolato.

Il servizio di manutenzione del fornitore deve quindi prendere in carico il ticket dal servizio di help desk, ovvero direttamente dalla piattaforma qualora il ticket sia stato aperto dagli operatori RAS, e lo passa ai tecnici per la risoluzione che deve avvenire nel rispetto dei termini stabiliti dai livelli di servizio (SLA).

In caso di chiamata, il fornitore è tenuto ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro i termini previsti nei livelli di servizio descritti nel presente capitolato. Nel caso che l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine suddetto, il fornitore deve provvedere alla sostituzione dell'apparecchiatura entro 24 ore lavorative dalla chiamata, con un'altra avente 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.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita scheda, sottoscritta dal supervisore (o altro incaricato) dell'Amministrazione e da un incaricato del fornitore, nella quale dovranno essere registrati almeno:

- il nome dell'Amministrazione contraente;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno dell'intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino.

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta dell'Amministrazione.

Più specificatamente, il fornitore deve offrire alle Amministrazioni:

a) Assistenza di primo livello, comprendente:

- attività di manutenzione preventiva per le apparecchiature;
- risoluzione eventuali inceppamenti;
- risoluzione eventuali guasti;
- sostituzione materiali di consumo ove necessario;
- ricezione delle chiamate dagli utenti.

b) Assistenza tecnica di secondo livello, comprendente:

- erogazione di tutti i servizi necessari a rimediare ad un incidente (quanto detto include la partecipazione dell'utente cliente nell'assistenza a distanza per mezzo di telefono oppure e-mail) nel caso in cui l'incidente non sia stato risolto al 1° livello di assistenza;
- riparazione delle apparecchiature, servizi e dispositivi opzionali mediante la fornitura di tutte le parti, materiali, software e interventi necessari a riportare le apparecchiature e/o dispositivi opzionali ad uno stato di ordinario funzionamento.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Inoltre, al fine di ottimizzare l'utilizzo delle apparecchiature, il servizio deve prevedere la riallocazione delle stesse in funzione dei volumi di stampe/copie espressi ed identificati dal sistema di gestione.

I livelli di servizio richiesti al fornitore sono descritti nel dettaglio nel paragrafo 8 del presente capitolato.

#### **4.5 Formazione del personale**

Il fornitore deve provvedere alla formazione del personale delle Amministrazioni; le sedute formative devono essere avviate dopo la stipula del contratto e contestualmente all'installazione delle apparecchiature.

Il servizio deve essere tale da garantire in maniera esaustiva e puntuale, l'esatto apprendimento delle competenze di seguito riportate.

##### **4.5.1 Gruppo utenti**

- gestione ordinaria dell'apparecchiatura nelle funzionalità di base (es. caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, etc.), procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, etc.) ed indicazione di tutte le procedure per il risparmio energetico, di carta e dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, etc.).

##### **4.5.2 Gruppo supervisori**

- lettura del contatore;
- modalità di comunicazione al fornitore (per esempio orari e numeri di telefono, nonché indirizzo della piattaforma di trouble ticketing) di eventuali richieste di intervento, manutenzione e



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

assistenza tecnica, fornitura materiali di consumo e ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nel canone di noleggio.

#### **4.5.3 Gruppo referenti informatici**

- procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti connessi al collegamento in rete delle apparecchiature e formazione sulle caratteristiche avanzate e su quelle di configurazione della macchina compresa l'interazione con i sistemi esistenti (es. Active Directory), formazione sulle procedure di recovery e/o sblocco delle macchine.

L'attività di formazione deve essere svolta entro i due mesi successivi all'installazione delle apparecchiature in ciascun immobile e può essere somministrata a favore del gruppo utenti anche mediante corsi a distanza (manuali o corsi on line), e a favore dei gruppi supervisor e referenti informatici mediante corsi in loco da somministrarsi presso locali messi a disposizione dall'Amministrazione.

La formazione include attività di aggiornamento periodico da effettuarsi secondo le modalità sopra riportate con cadenza annuale ed ulteriori sessioni su richiesta e sulla base di specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'Amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

#### **4.6 Gestione remota delle apparecchiature**

Le apparecchiature devono essere dotate di un software di gestione remota per consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato dei dispositivi presenti sulla rete. Su richiesta dell'Amministrazione, tale software deve essere connesso all'infrastruttura di rete della singola



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze

Servizio provveditorato

Amministrazione e deve garantire il continuo accesso a tale sistema attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user-id e password. In particolare, devono essere previste due modalità di accesso:

- amministratore: gestione e modifica dei parametri di configurazione;
- utente: funzionalità di semplice consultazione dello stato dei dispositivi.

Tutti i dati raccolti sulle apparecchiature devono essere classificati in un database in cui sono inseriti i dati identificativi e di ubicazione nonché quelli relativi all'utilizzo delle singole apparecchiature.

A titolo esemplificativo, vengono riportati i dati di massima che il database può riportare:

- data d'installazione e data prevista di fine locazione;
- importo dei canoni trimestrali dovuti per la macchina e per gli accessori installati;
- contatori d'utilizzo generico e/o suddivisi per funzione (copia, stampa, scansione), per dimensione e modalità (b/n, colore);
- stato dei principali materiali di consumo (toner, tamburo, etc.);
- stato del dispositivo (segnalazione errori carta, malfunzionamenti);
- messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da sistema di trouble ticketing.

Le apparecchiature devono poter essere organizzate per gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati, quali:

- censimento delle apparecchiature in rete;
- report sullo stato delle apparecchiature.

Tutte queste informazioni devono essere disponibili per eventuale reportistica come meglio specificato nel paragrafo 4.8 "Reportistica".



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Il sistema infine deve poter attivare il sistema di trouble ticketing, descritto nel seguente paragrafo, generando in tal modo notifiche di errore del dispositivo imputabili al basso livello del toner, inceppamento della carta o problemi di manutenzione, che potranno così essere risolti in modo semplice, riducendo al minimo i tempi di fermo.

#### **4.7 Sistema di trouble ticketing**

Entro e non oltre trenta giorni dalla stipula del contratto, il fornitore aggiudicatario deve mettere a disposizione delle Amministrazioni l'accesso ad un sistema di trouble ticketing basato su interfaccia web compatibile con i principali browser in commercio. Il sistema dovrà permettere alle Amministrazioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nel contratto;
- richiedere supporto a distanza per la risoluzione dei problemi che possono essere gestiti direttamente dall'utente (helpdesk);
- inoltrare le richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica;
- inoltrare eventuali reclami.

Ogni richiesta, presentata automaticamente o dagli utenti, denominata ticket, dovrà essere caratterizzata da un codice identificativo progressivo. Il sistema deve consentire la consultazione dei ticket presentati, con informazioni riguardo alla data e l'ora di immissione nel sistema e lo stato di lavorazione della richiesta.

I ticket potranno essere presentati senza vincoli di orario. Il termine di erogazione del servizio di assistenza decorre dall'ora di apertura del ticket e il fornitore è tenuto a darvi seguito negli orari lavorativi in base alla natura della richiesta come descritto nella documentazione di gara pena l'applicazione delle penali,. Per orari lavorativi sono da intendersi quelli compresi dalle ore 8.30 alle ore 17.30 dal lunedì al venerdì, ad eccezione dei giorni festivi (sabato compreso), dei giorni compresi tra il



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

24 dicembre ed il 2 gennaio e la seconda e terza settimana di agosto; i ticket aperti fuori dalle ore lavorative sono da considerarsi ricevuti alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo. In risposta all'apertura del ticket il fornitore è tenuto a dare adeguata risposta all'utente richiedente secondo la metodologia che ritiene più opportuna e che dovrà essere adeguatamente descritta nell'offerta tecnica (telefono, mail, chat o altro). Il fornitore è tenuto, su richiesta dell'Amministrazione, a consegnare adeguata reportistica sui ticket presentati. A titolo esemplificativo e non esaustivo la reportistica dovrà contenere il numero di ticket aperti nel dato periodo di tempo, il numero di ticket lavorati dal fornitore, nonché le tempistiche di espletamento delle attività.

I livelli di servizio per ogni singola prestazione sono descritti nel dettaglio nel paragrafo 8 del presente capitolato. Il mancato rispetto di tali livelli di servizio comporta l'applicazione delle penali. L'Amministrazione si riserva la facoltà di controllare il rispetto dei livelli di servizio utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa dell'Amministrazione durante tutto il periodo di validità dell'appalto. I livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta dell'Amministrazione mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.

Se pur non indispensabili ai fini della presentazione dell'offerta, saranno accolte positivamente dall'Amministrazione soluzioni che permetteranno l'identificazione univoca dell'utente richiedente mediante account personalizzato, metodologie di accesso facilitato per le richieste più frequenti (sostituzione di materiali di consumo, malfunzionamenti ricorrenti, etc), area FAQ di supporto agli utenti.

#### **4.8 Reportistica**

Il fornitore deve inviare all'Amministrazione, entro la fine del mese successivo a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali, in formato elettronico (PDF)



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

e in un formato successivamente elaborabile (CSV o XML); può essere richiesta al fornitore anche l'elaborazione di report specifici sempre in formato elettronico.

Il monitoraggio di tutte le attività relative all'oggetto del contratto potrà altresì essere effettuato dall'Amministrazione 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.

I report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni su diversi livelli di visualizzazione e di dettaglio modificabili nel corso del contratto su richiesta dell'Amministrazione:

- numero di apparecchiature presenti e degli eventuali servizi e/o dispositivi opzionali;
- numero di copie effettuate per singola apparecchiatura;
- quantitativo di beni consumati per singola apparecchiatura;
- numero di ticket aperti, suddivisi per tipologia (informazioni, richiesta supporto a distanza, richiesta intervento di manutenzione e assistenza tecnica, etc).

La mancata trasmissione dei report richiesti nel rispetto dei termini e delle modalità indicati comporta l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 9 del presente capitolato.

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

I servizi descritti nel presente paragrafo non sono connessi al servizio di noleggio delle apparecchiature e, quindi, il relativo corrispettivo verrà remunerato a parte rispetto al canone corrisposto dalle Amministrazioni.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### **5.1 Servizio di gestione del flusso documentale, reportistica e dispositivo di identificazione**

Il servizio descritto nel seguente paragrafo non dovrà comportare per l'Amministrazione nessun costo per l'adeguamento hardware e software incluse le eventuali licenze, eccetto il costo del canone aggiuntivo previsto per tale servizio opzionale.

Il fornitore, su richiesta dell'Amministrazione, dovrà installare entro 20 giorni lavorativi uno o più software integrati di print management (di seguito indicati al singolare con il termine "software") per la gestione del flusso documentale con le seguenti caratteristiche:

- essere compatibile con tutti i principali sistemi operativi (es. Windows XP, Windows Vista, Windows 7, Windows 8, Windows Server 2003, Windows Server 2008);
- consentire l'integrazione con i sistemi informativi della medesima Amministrazione (es. BPM della Regione Autonoma della Sardegna);
- disponibilità di una interfaccia web-oriented relativa alla console di management al fine di garantire anche una gestione remota indipendente;
- compatibilità del sistema di Print Management indipendentemente dal marchio delle apparecchiature fornite;
- essere indipendente dal dominio di appartenenza e funzionare anche con la presenza contemporanea di più domini indipendenti (non in relazione di trust tra di loro) e con il sistema di autenticazione utilizzato dall'Amministrazione (es. Microsoft Active Directory);
- disponibilità di un sistema di reportistica esportabile in formato CSV o XLM.

Il sistema deve necessariamente consentire la gestione ottimale dei flussi documentali in ottica di monitoraggio e risparmio. La configurazione del sistema dovrà essere eseguita dal fornitore su indicazioni dell'Amministrazione riguardo alle logiche da adottare:

- gestione dei profili utente, singolarmente e per gruppi (dipartimenti, uffici, centri di costo, etc.), con particolare riferimento alle abilitazioni (autorizzazione all'utilizzo di determinate apparecchiature e



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

servizi, condizioni di utilizzo, eventuale codice per la stampa sicura, etc.) e alle configurazioni (apparecchiature e configurazioni di default, invio di messaggi in caso di richiesta di servizi particolari, profili di scansione e mailbox locale, etc.); tale configurazione dovrà essere anche appannaggio dell'Amministrazione previa formazione da parte del fornitore;

- su richiesta dell'Amministrazione, il sistema dovrà consentire di inibire totalmente la stampa diretta sul multifunzione, ovvero la possibilità di utilizzo di tali apparecchiature come "stampanti di rete" (sia come risorsa condivisa che mediante puntamento diretto sulla base dell'indirizzo IP del MF) in modo che tutte le operazioni di stampa/copia siano registrate dal sistema di accounting.
- fornire un modulo con funzionalità di identificazione utente tramite un badge magnetico o attraverso la tecnologia RFID, attraverso cui l'utente viene autenticato ed autorizzato all'utilizzo dell'apparecchiatura multifunzione. In sede di stipula del contratto l'Amministrazione comunicherà al fornitore la tecnologia (badge o RFID) richiesta.

In aggiunta, il sistema dovrà essere munito di idoneo meccanismo per avviare le funzioni del multifunzione attraverso l'inserimento di codici alfanumerici di autenticazione dell'utente tramite display touch screen o pannello numerico,.

Il sistema dovrà consentire l'associazione del badge/RFID a livello centrale degli utenti, tramite registrazione massiva.

- configurazione del sistema resa possibile via browser con user-id e password, con privilegi di operatore o di amministratore da parte dei Sistemi Informativi dell'Amministrazione (es. gestione utenti, gestione profili di stampa, gestione servizi delle singole apparecchiature, etc.);
- garantire la gestione sicura delle stampe onde salvaguardare la riservatezza dei dati, attraverso il rilascio del lavoro inviato solo al momento in cui l'utente effettuerà il login, salvo eccezioni successivamente definite.
- disponibilità della funzionalità "print to me" mediante l'installazione su server di un'unica coda di stampa accessibile dall'utente mediante il meccanismo di accounting. In sostanza l'utente una



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

volta inviata la stampa deve poter stampare in qualsiasi apparecchiatura accedendo alla propria coda di stampa (gli utenti devono potersi autenticare presso qualunque apparecchiatura collegata al medesimo server qualora sia prevista un'architettura distribuita del sistema).

Qualora il sistema proposto si basi sull'utilizzo di un'architettura che prevede la distribuzione del carico di lavoro su server intermedi periferici e su un server centrale che ne gestisce la sincronizzazione, deve essere garantita la ridondanza hardware e software di tali sistemi.

## **5.2 Servizio Opzionale Assistenza tecnica e manutenzione delle apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione Regionale**

L'aggiudicatario dovrà fornire assistenza e manutenzione anche delle seguenti apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione Regionale:

1. n. 337 fax, di varie marche e modello (a titolo non esaustivo: Brother Fax 2820, Brother MCF 2070, Brother MFC 8220, Brother MFC 7820N, Brother 9060, Brother MFC 9660, Brother MFC 9050, Brother MFC 580, Brother MFC 8420, Brother MFC 9070, Brother MFC 03660, Brother MFC 8890DW, Samsung SCX4521 F, Samsung SF 56592, Samsung FS 530, Samsung SF 565, Samsung SF 530XET, Canon MF 44690 PL, Canon i-sensys L140);
2. n. 250 etichettatrici di protocollo (stampante a trasferimento termico Zebra mod. TLP 2824Z o TLP 2824 PLUS 8D), aventi le seguenti caratteristiche:
  - definizione di stampa 8 dot/mm;
  - velocità di stampa 102 mm/sec;
  - larghezza max etichetta mm 60;
  - dimensione di stampa: fino a 56 mm;
  - memoria: 512 kb flash; 128 Kb SRAM;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- interfaccia seriale, parallela e USB;
  - sensore black line;
3. n. 40 scanner Fujitsu fi-5750C, aventi le seguenti caratteristiche:
- alimentazione dei documenti con piano di esposizione e ADF (alimentatore automatico, fronte/retro);
  - tecnologia di scansione 3 sensori CCD (dispositivo ad accoppiamento di carica);
  - fonte luminosa lampada fluorescente bianca;
  - formato uscita monocromatico 1 bit/pixel, scala di grigi 8 bit/pixel, colore 24 bit/pixel;
  - formato documenti Minimo A8;
  - massimo A3 o DL;
  - risoluzione di uscita da 50 a 600 dpi (oltre 400 dpi è necessario installare 256/512 MB di memoria aggiuntiva);
  - velocità di scansione:
    - colore - solo fronte 55 ppm in A4 portrait a 200/300 dpi;
    - colore - fronte/retro 110 ppm in A4 portrait a 200/300 dpi;
    - monocromatico - solo fronte 55 ppm in A4 portrait a 200/300 dpi;
    - monocromatico - fronte/retro 110 ppm in A4 portrait a 200/300 dpi;
  - scansione da lastra esposizione 0,9 secondi per un foglio A4 portrait a 200 dpi, a colori, toni di grigio o monocromatico;
  - struttura ADF ruotabile di 180° e posizionabile al centro o su un lato;
  - capacità dell'ADF vassoio d'entrata 200 fogli, vassoio d'uscita 300 fogli (grammatura 80 g/m<sup>2</sup>, A4);
  - interfaccia SCSI-2 (half-pitch 50 pin), USB 2.0, slot di terze parti;
  - memoria 256 MB pre-installata;
  - requisiti di alimentazione 100-120 V AC, 50/60 Hz; 220-240 V AC, 50/60 Hz;
  - compatibilità con i prodotti Kofax;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

4. n. 30 plotter di varie marche e modello (a titolo non esaustivo: HP DESIGNJET T610, HP DESIGNJET 800, HP DESIGNJET 4000, HP DesignJet 500 ps Plus, HP DesignJet 4020, Calcomp AO mod. 5536, Canon IPF710, Canon IPF815;

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti mediante l'help desk del fornitore o il servizio di trouble ticketing come descritto nel relativo paragrafo.

In caso di chiamata, il fornitore è tenuto ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di 8 ore lavorative dalla richiesta. Nel caso che l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine suddetto, il fornitore deve darne immediata comunicazione all'Amministrazione che valuterà l'entità dell'intervento e potrà accordare un tempo di riparazione diverso o valutare l'opportunità della sostituzione della macchina con una nuova.

In questo secondo caso il canone di manutenzione delle nuove apparecchiature di proprietà dell'Amministrazione, inserite in corso di esecuzione del contratto, sarà ridotto del 30% per tutto il periodo di validità della garanzia.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita scheda, sottoscritta dal supervisore (o altro incaricato) dell'Amministrazione e da un incaricato del fornitore, nella quale dovranno essere registrati almeno:

- l'ora ed il giorno della chiamata;
- il numero dell'intervento, l'ora ed il giorno dell'intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino.

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta dell'Amministrazione.

Più specificatamente, il fornitore deve offrire:

1. assistenza di primo livello, comprendente



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- attività di manutenzione preventiva delle apparecchiature;
  - risoluzione di eventuali inceppamenti;
  - risoluzione di eventuali guasti;
  - sostituzione materiali di consumo ove necessario;
  - ricezione delle chiamate dagli utenti;
2. assistenza tecnica di secondo livello, comprendente:
- erogazione di tutti i servizi necessari a rimediare ad un incidente (quanto detto include la partecipazione dell'utente cliente nell'assistenza a distanza per mezzo di telefono oppure e-mail) nel caso in cui l'incidente non sia stato risolto al 1° livello di assistenza;
  - riparazione delle apparecchiature mediante la fornitura di tutte le parti, materiali, software e interventi necessari a riportare le apparecchiature ad uno stato di ordinario funzionamento.

Si precisa che nel caso in cui un'apparecchiatura dell'Amministrazione venisse dismessa nel corso del periodo di vigenza del contratto e sostituita da una apparecchiatura nuova avente caratteristiche simili, il fornitore dovrà eseguire l'assistenza tecnica e manutenzione anche per tale nuova apparecchiatura.

In ogni caso, le variazioni in più o in meno del numero delle apparecchiature da mantenere, diverranno efficaci ai fini della determinazione del corrispettivo contrattuale, dal trimestre successivo alla data di installazione/disinstallazione delle stesse.

I livelli di servizio richiesti al fornitore sono descritti nel dettaglio nel paragrafo 8 del presente capitolato.

## **6 ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

Il fornitore deve avvalersi di un'organizzazione tale da assicurare un rapido e costante collegamento con l'Amministrazione, al fine di fronteggiare qualunque esigenza che possa emergere nel corso del periodo di affidamento del servizio.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

A tal fine il fornitore deve:

- designare il responsabile della fornitura;
- mettere a disposizione per il servizio di assistenza tecnica e di manutenzione almeno 4 (quattro) tecnici qualificati alla manutenzione delle apparecchiature ed almeno 1 (uno) tecnico specialista qualificato e certificato sul sistema di Print Management.

È comunque fatto carico al fornitore il rispetto delle disposizioni del D.U.V.R.I. specifico che sarà allegato al contratto, disposizioni che devono essere estese e fatte rispettare anche per gli eventuali sub-appaltatori di cui eventualmente il fornitore si servisse per l'espletamento dei servizi e delle forniture di cui allo stesso contratto.

## **6.1 Condizioni generali di consegna**

Le installazioni (anche ripartite tra le diverse Amministrazioni) delle apparecchiature dovranno avvenire entro e non oltre 120 giorni solari, dalla data della stipula dei singoli contratti.

Il fornitore, entro 2 giorni lavorativi dalla stipula del contratto dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini sopra indicati.

Il fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite e-mail i referenti concordati, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo, per convenire modalità ed orari di consegna.

Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il fornitore e l'Amministrazione contraente. Eventuali eccedenze non autorizzate, non saranno riconosciute e pertanto non pagate. Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo richiesto la consegna sarà considerata parziale ed il fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto (DDT). La firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto;



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

l'Amministrazione potrà accertare quantità e qualità in un successivo momento. Tale verifica dovrà comunque essere accettata ad ogni effetto dal fornitore.

Il documento di trasporto (DDT), emesso in duplice copia, dovrà obbligatoriamente indicare:

- il numero di riferimento del contratto;
- la data di consegna e il luogo di consegna;
- la codifica dei prodotti consegnati; tipologia e quantità dei prodotti consegnati.

La tipologia del prodotto è individuabile dalle seguenti caratteristiche: codice fornitore, denominazione commerciale, marca, caratteristiche del prodotto.

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Amministrazione contraente e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal fornitore, per il trasporto dei prodotti. Il fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti. Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità e la qualità che verranno riscontrate conformi dalle Amministrazioni.

## **6.2 Evoluzione tecnica, fuori produzione e/o casi di difficile reperibilità**

Il fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente la Regione Sardegna e le eventuali Amministrazioni interessate, sulla evoluzione tecnica dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi.

Qualora il fornitore, nel corso della durata del contratto, dimostri che uno o più prodotti offerti in sede di gara e/o compresi nel catalogo sia dichiarato fuori produzione e/o risulti essere di difficile reperibilità, il fornitore stesso dovrà darne comunicazione alla Regione Sardegna, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di messa "fuori produzione". Il fornitore, pena la risoluzione del contratto, dovrà contestualmente:



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

- indicare, quale tipologia di prodotto avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre alle stesse condizioni economiche, in sostituzione di quello offerto in sede di gara;
- fornire le schede tecniche debitamente sottoscritte dal legale rappresentante dell'impresa del prodotto offerto in sostituzione, comprese tutte le eventuali certificazioni/dichiarazioni richieste in fase di gara e la relativa campionatura.

La Regione Sardegna procederà, quindi, alla verifica tecnica dell'equivalenza del prodotto offerto in sostituzione con quello aggiudicato in gara e con quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica. In caso di esito positivo la Regione provvederà a comunicare al fornitore gli esiti di detta verifica ai fini dell'accettazione del nuovo prodotto.

In caso le verifiche abbiano dato esito negativo, la Regione avrà la facoltà di risolvere il contratto, anche solo in parte, laddove il fornitore non sia più in grado di garantire la disponibilità del prodotto per il quale si richiede la sostituzione.

## **7 CONTROLLI SULLE FORNITURE**

L'accettazione delle apparecchiature, dei ricambi e dei materiali di consumo forniti e dei servizi erogati avverrà sulla base del controllo quali-quantitativo effettuato dalle singole Amministrazioni. La firma del documento di accompagnamento, all'atto dell'installazione delle apparecchiature e degli eventuali dispositivi e/o servizi opzionali indica la mera corrispondenza di quanto fornito rispetto a quanto richiesto. La qualità e la corrispondenza rispetto a quanto stabilito nel contratto può essere accertata dalle Amministrazioni contraenti in un secondo momento e deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal fornitore.

Eventuali eccedenze non autorizzate non vengono riconosciute e di conseguenza vengono restituite al fornitore. L'accettazione da parte dell'Amministrazione delle apparecchiature, dei ricambi e dei materiali di consumo consegnati non solleva il fornitore dalle responsabilità delle proprie obbligazioni in ordine a vizi apparenti ed occulti non rilevati all'atto della consegna.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Contestualmente all'installazione deve essere consegnato dal fornitore un documento di accompagnamento ("verbale di consegna") ove sia indicato il numero delle apparecchiature oggetto del verbale ed il relativo numero identificativo (matricola), la data ed il luogo dell'installazione e l'elenco dettagliato di eventuali altri prodotti.

Il fornitore deve consentire alle Amministrazioni l'effettuazione di qualsiasi tipo di controllo.

Se i prodotti (apparecchiature e servizi e/o dispositivi opzionali), i ricambi o il materiale di consumo risultassero, a giudizio insindacabile delle Amministrazioni, in tutto o in parte di qualità e/o tipo inferiore o diverso da quelle previste o se, per qualunque altra causa, non fossero accettati, il fornitore deve ritirarli a sue spese entro 3 giorni lavorativi dalla contestazione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Entro lo stesso termine, il fornitore è tenuto ad effettuare l'eventuale consegna ed installazione, nella qualità e/o tipo stabiliti e nella quantità richiesta.

Al positivo completamento dell'attività di ritiro dei prodotti in eccesso e/o non conformi e della loro sostituzione laddove necessaria, il fornitore dovrà redigere un "verbale di reso", in contraddittorio con l'Amministrazione, riportante almeno le informazioni relative alla data di comunicazione della pratica di reso, alle ragioni della contestazione e all'attestazione dell'avvenuta sostituzione/ritiro dei prodotti. Nel caso in cui i prodotti resi siano già stati fatturati, il fornitore dovrà procedere all'emissione della nota di credito.

È a carico del fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al fornitore addebitandogli ogni spesa sostenuta.

## **7.1 Verifiche sulla qualità dei prodotti**

Per tutta la durata del contratto, le Amministrazioni, anche tramite terzi da essa incaricati, hanno la facoltà di effettuare verifiche, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelle offerte dal fornitore in sede di gara, e, comunque, con i requisiti minimi



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

indicati nel presente capitolato tecnico. Tali verifiche verranno effettuate in contraddittorio con il fornitore o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei beni, al momento della consegna medesima, su un campione degli stessi. La verifica si intende superata solo se i prodotti consegnati non presentino difformità rispetto ai requisiti minimi e alle caratteristiche tecniche richieste, nonché caratteristiche migliorative offerte dal fornitore in sede di gara. Al termine delle verifiche verrà redatto un "Verbale di controllo della fornitura".

La mancata rispondenza tra le caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelli offerti in gara, impegna il fornitore alla gestione dei resi nonché l'applicazione delle penali stabilite nella documentazione di gara.

L'esito negativo di detti controlli deve essere comunicato alla Regione Sardegna per i provvedimenti di competenza.

Nel caso in cui, durante il corso di validità del contratto, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sulla qualità dei prodotti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

## **7.2 Verifiche sulla qualità dei servizi**

Le Amministrazioni contraenti, anche tramite terzi da essa incaricati, si riservano di verificare nel corso del contratto il rispetto dei livelli dei servizi connessi alla fornitura stessa indicati nel presente capitolato tecnico e nella documentazione di gara, in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti. Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nella documentazione di gara, nonché l'eventuale risoluzione del contratto medesimo, nei casi ivi previsti.

Con riferimento ai livelli di servizio relativi alla consegna, si precisa che nel caso in cui nel corso di validità del contratto siano riscontrati almeno tre esiti negativi di dette verifiche, l'Amministrazione si riserva la facoltà di risolvere il contratto.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### **7.3 Gestione degli inadempimenti**

Le Amministrazioni dovranno segnalare mediante comunicazione da inviare a mezzo fax e/o e-mail al fornitore le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio di fornitura e dei servizi connessi, ivi compreso la consegna. Nella comunicazione di contestazione dovranno essere necessariamente indicate almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione contraente e nominativo del referente e/o del responsabile del procedimento;
- riferimento al contratto di fornitura e della richiesta di consegna connessi all'inadempimento;
- ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile a individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

La ricezione da parte del fornitore della comunicazione di contestazione determina l'avvio del procedimento di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione secondo le modalità indicate nella documentazione di gara.

La ricezione da parte dell'Amministrazione della comunicazione di contestazione determina l'avvio del procedimento di gestione dei reclami.

## **8 LIVELLI DI SERVIZIO (SLA)**

Di seguito si descrivono i livelli minimi di servizio richiesti al fornitore nell'erogazione delle prestazioni. Ai fini della definizione degli SLA s'intendono equivalenti le seguenti diciture: 1) "apertura del ticket" e "richiesta del servizio"; 2) "soluzione" e "chiusura del ticket". Il mancato rispetto dei livelli di servizio comporterà l'applicazione delle penali, come descritto nel presente capitolato.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

### **8.1 SLA0 - Risoluzione 1° livello**

Richieste di consulenza sui servizi oggetto del contratto, richieste di informazioni o altre richieste di lieve impatto possono essere risolte anche via telefono, sempre che ci sia anche la disponibilità dell'utente. La risoluzione avviene entro le 4 (quattro) ore lavorative a partire dall'ora della richiesta del servizio; la risoluzione viene registrata nel sistema di ticketing prima della chiusura del ticket, fornendo una concisa ma precisa descrizione della soluzione. La risoluzione di 1° livello non è percorribile se si tratta di un incident segnalato nell'apertura del ticket come "guasto bloccante" o di fornitura di materiali di consumo.

### **8.2 SLA1 - Tempo di risposta**

L'arrivo del tecnico in loco non deve superare le 6 (sei) ore lavorative a partire dall'ora e richiesta del servizio in caso di guasto bloccante; altrimenti (ovvero in caso di guasto non bloccante) non deve superare le 8 (otto) ore lavorative. L'arrivo del tecnico deve essere comunicato all'help desk del Fornitore che eseguirà l'inserimento del dato nel sistema di ticketing con una specifica classificazione: "arrivo" ovvero aperto dagli operatori abilitati nella piattaforma di trouble ticketing;

### **8.3 SLA2 - Risoluzione 2° livello**

Nel caso in cui non sia possibile una risoluzione di 1° livello, il servizio di stampa/copia/scansione deve essere ripristinato entro le 4 (quattro) ore lavorative successive all'arrivo del tecnico. Il tecnico deve comunicare all'help desk del Fornitore il ripristino del servizio e fornire una concisa ma precisa descrizione della soluzione, che viene registrata nel sistema di ticketing prima della chiusura del ticket.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

#### **8.4 SLA3 - Risoluzione 3° livello**

Nel caso in cui non sia possibile una risoluzione di 2° livello scatta l'obbligo per il Fornitore di mettere a disposizione ed installare una macchina sostitutiva equivalente, oppure, procedere ad un secondo intervento risolutivo; entrambe le azioni devono concludersi entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dall'ora della richiesta del servizio.

Deve essere comunicato all'help desk del Fornitore il ripristino del servizio insieme a una concisa ma precisa descrizione della soluzione che viene registrata nel sistema di ticketing prima della chiusura del ticket.

#### **8.5 SLA4**

Nell'ambito della quantità media mensile dichiarata, ogni macchina deve lavorare nel primo mese di messa in produzione con non più di 3 (tre) interruzioni bloccanti, causate da un malfunzionamento della macchina, che richiedono l'intervento di un tecnico, e nei mesi successivi con non più di 2 (due) interruzioni bloccanti, pena la facoltà da parte del committente di richiedere al Fornitore la sostituzione della macchina con una equivalente. Nel caso di richiesta di sostituzione la macchina deve essere sostituita entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dall'ora della richiesta.

#### **8.6 SLA5**

Il servizio tecnico di assistenza e manutenzione deve essere tale da garantire un "up-time" di almeno il 90% complessivo, intendendo come "up-time" la percentuale di disponibilità del servizio di stampa per ogni singola stampante e complessivo calcolato come rapporto percentuale tra (ore lavorative con disponibilità di servizio di stampa)/(ore lavorative totali). La disponibilità del servizio di stampa si intende a prescindere dalla causa di interruzione e quindi l'up-time intende essere un indicatore complessivo della bontà del servizio offerto.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

## 8.7 SLA6

Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere soddisfatte entro 24 (ventiquattro) ore lavorative dalla richiesta; in caso di servizio bloccante la fornitura deve avvenire entro 4 (quattro) ore lavorative dalla richiesta. Deve essere tenuta traccia dell'avvenuta consegna nel ticket. L'avvenuta consegna del materiale di consumo dovrà essere rintracciabile attraverso un apposito modulo di consegna (rif. documento di trasporto).

## 8.8 SLA7

I report mensili, SLA e UP-TIME di seguito descritti, unitamente al report COPIE, basato sulla lettura dei contatori, devono pervenire entro il giorno 10 (dieci) del mese successivo in formato digitale (PDF ed XML o CSV) recapitati alla PEC/Mail indicata dall'Amministrazione.

L'aggiudicatario ha l'onere di redigere i seguenti tipi di report (oltre al report copie già citato nella sezione 4.8:

- report mensile "SLA" relativo agli SLA da 0 a 7, basato sui dati della piattaforma di trouble ticket suddiviso per singolo SLA e riportante il numero di interventi eseguiti entro e fuori dai parametri dello SLA. Questo report è la base per l'applicazione di eventuali penali e deve contenere anche la lista di tutti gli interventi del mese di riferimento.
- report "UP-TIME" riguardante la percentuale di disponibilità del servizio per ogni multifunzione e complessivo dato dal rapporto percentuale tra: ore lavorative con disponibilità di servizio di stampa/ore lavorative totali.

## 9 PENALI

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile all'Amministrazione, o a causa di forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per la consegna, installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità delle apparecchiature, l'Amministrazione ha facoltà di applicare al Fornitore una



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

penale giornaliera pari allo 0,5‰ (zerovirgolacinquepermille) del valore annuale del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. A partire dal trentunesimo giorno di ritardo nel completamento della fornitura e del montaggio, l'Amministrazione si riserva il diritto di risolvere il contratto.

L'Amministrazione ha facoltà di applicare al Fornitore una penale pari allo 0,2‰ del valore annuale del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno:

- a) per ogni ora lavorativa di ritardo non imputabile all'Amministrazione, o a causa forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per la rimozione del malfunzionamento ed il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura ovvero per la sostituzione delle apparecchiature con riferimento ai livelli di servizio (SLA) indicati;
- b) per ogni ora lavorativa di ritardo non imputabile all'Amministrazione, o a causa forza maggiore o caso fortuito, per la consegna/ritiro del materiale di consumo, con riferimento anche ai livelli di servizio (SLA) indicati.

L'Amministrazione ha facoltà di applicare al fornitore delle penali per i servizi opzionali, qualora attivati, nei termini di seguito descritti:

- a) 0,5‰ del valore annuale del contratto per ogni giorno di ritardo nell'installazione del software di print management per la gestione del flusso documentale su tutte le macchine segnalate dall'Amministrazione, come descritto nel paragrafo 5.1 del presente capitolato.
- b) 0,2‰ del valore annuale del contratto per ogni ora lavorativa di ritardo non imputabile all'Amministrazione, o a causa forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per la rimozione del malfunzionamento ed il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura di proprietà dell'Amministrazione ovvero per la sostituzione delle apparecchiature con riferimento al paragrafo 5.2 del presente capitolato.

Entro e non oltre trenta giorni dalla stipula del contratto, il fornitore aggiudicatario deve mettere a disposizione degli utenti l'accesso ad un sistema di Trouble Ticketing; oltre tale tempistica l'Amministrazione ha facoltà di applicare una penale pari all' 1‰ del valore annuale del contratto per ogni giorno di ritardo.



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Per ogni punto % di UP-TIME superiore a quello indicato dal Fornitore, l'Amministrazione ha facoltà di applicare allo stesso una penale pari all'1‰ del valore annuale del contratto, fatto salvo il risarcimento del maggior danno subito.

Nel caso in cui le penali accumulate in un anno superino il 10% (dieci per cento) del canone annuale di noleggio di tutte le macchine il Committente ha facoltà di risolvere il contratto.

Le penali vengono detratte dalla fattura trimestrale successiva. Verificandosi irregolarità e/o deficienze nell'adempimento degli obblighi contrattuali, l'Amministrazione ha la facoltà, salvo quanto disposto dal presente capitolato, di far eseguire nel modo che ritiene più opportuno e con spese a carico della ditta inadempiente i lavori necessari per la regolare esecuzione del servizio, ove l'aggiudicatario, nonostante la diffida non ottemperi agli obblighi assunti.

Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui il fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel disciplinare e nei suoi allegati; in tali casi l'Amministrazione applicherà al fornitore le penali di cui sopra sino al momento in cui la fornitura e/o i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Di seguito una tabella riassuntiva delle penali:

Attività	Penale giornaliera
Ritardo rispetto ai termini massimi stabiliti per la consegna, installazione, messa in esercizio e verifica di funzionalità delle apparecchiature	0,5‰ del valore annuale del contratto/giorno di ritardo
Ritardo rispetto ai termini stabiliti per la rimozione del malfunzionamento ed il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura ovvero per la sostituzione delle apparecchiature con riferimento ai livelli di servizio (SLA)	0,2‰ del valore annuale del contratto/ora di ritardo



REGIONE AUTONOMA DE SARDIGNA  
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINANTZIAS E URBANISTICA  
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze  
Servizio provveditorato

Ritardo per la consegna/ritiro del materiale di consumo, con riferimento anche ai livelli di servizio (SLA)	0,2‰ del valore annuale del contratto/ora di ritardo
Ritardo nell'installazione del software di print management per la gestione del flusso documentale su tutte le macchine segnalate dall'Amministrazione, come descritto nel paragrafo 5.1 del presente capitolato.	0,5‰ del valore annuale del contratto/giorno di ritardo
Ritardo per la rimozione del malfunzionamento ed il ripristino della funzionalità dell'apparecchiatura di proprietà dell'Amministrazione ovvero per la sostituzione delle apparecchiature con riferimento al paragrafo 5.2 del presente capitolato.	0,2‰ del valore annuale del contratto/ora di ritardo
Ritardo nell'attivazione del sistema di trouble ticketing	1‰ del valore annuale del contratto/giorno di ritardo
UP-TIME superiore a quello indicato dal Fornitore	1‰ del valore annuale del contratto/per ogni punto % superiore
Ritardo nella trasmissione della reportistica	0,2‰ del valore annuale del contratto/ora di ritardo