



Al Segretario Generale dell'Avvocatura dello Stato

VISTE le disposizioni vigenti in materia di appalti, contratti pubblici e spesa delle pubbliche amministrazioni, ed in particolare il d.lgs. 18 aprile 2016, n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, *“Codice dei contratti pubblici”*;

VISTO l'art. 32, comma 2 del predetto decreto legislativo, il quale dispone che prima dell'avvio delle procedure di affidamento dei contratti pubblici, le amministrazioni decretano o determinano di contrarre, in conformità ai propri ordinamenti;

VISTO il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 recante *“Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione d'informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni”*;

VISTO il D.P.R. 5 luglio 1995, n. 333, *“Regolamento recante norme per l'adeguamento dell'organizzazione e del funzionamento delle strutture amministrative dell'Avvocatura dello Stato alla disciplina prevista dall'art. 2 della legge 23 ottobre 1992, n. 421”*;

VISTI la legge 7 agosto 1990 n. 241; il D.P.R. 28 dicembre 2000 n. 445; il d.lgs. 30 marzo 2001 n.165; la legge 13 agosto 2010 n. 136; la legge 6 novembre 2012 n. 190; il piano triennale di prevenzione della corruzione della trasparenza 2017-2109 approvato con D.A.G. 30 gennaio 2017 n. 8, nonché il Piano della Performance della struttura amministrativa dell'Avvocatura dello Stato per il triennio 2017-2019 approvato con D.A.G. 06 luglio 2017 n. 77;

VISTI gli artt. 15 e 16 del d.lgs. 30 marzo 2001, n. 165;

VISTO il D.A.G. del 18.11.2016 n. 13036 con il quale è stato istituito l'Ufficio Contratti dell'Avvocatura dello Stato;

PREMESSO che l'Avvocatura dello Stato, ha necessità di procedere al completo rinnovamento dell'attuale dotazione hardware - costituita dai PC desktop e dai monitor in uso a tutto il personale, sia togato che amministrativo - nonché all'acquisizione di monitor interattivi per le sale riunioni di tutte le Sedi periferiche dell'Amministrazione;

VISTA la nota dell'Ufficio X – C.E.D., in data 19.11.2019, in cui si chiede all'Ufficio Contratti di procedere all'acquisizione di desktop di fascia alta e di monitor interattivi - nelle quantità e per gli importi minimi e massimi indicati nella richiesta stessa e come di seguito riportati: n. 1.400 / 1.800 personal computer desktop di fascia alta, n. 24 / 30 monitor interattivi 55”, n. 1 / 2 monitor interattivi 65”, n. 1 / 2 monitor interattivi



*Al Segretario Generale
dell'Avvocatura dello Stato*

98"- nonché all'acquisizione dei dispositivi opzionali e dei servizi connessi, come dettagliati nell'allegato Capitolato tecnico, per un importo minimo stimato di € 1.667.000,00 (IVA esclusa) fino ad un importo massimo stimato di € 2.164.000,00 (IVA esclusa);

CONSIDERATO che i suddetti importi stimati eccedono la soglia di rilevanza comunitaria di cui all'art. 35, comma 1, lettera b) del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.;

VERIFICATO che non è attualmente attiva una convenzione Consip per l'acquisizione delle suddette apparecchiature;

RITENUTO, per quanto sopra, di utilizzare il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDA) presente sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA) ed in particolare il bando "ICT SDAPA" categoria "PC e Mobile Device";

CONSIDERATO che la spesa presunta minima da impegnare, pari ad € 1.667.000,00 (IVA esclusa) - di cui € 1.514.000,00 (IVA esclusa) per l'acquisizione di PC desktop e monitor ed € 153.000,00 (IVA esclusa) per l'acquisizione dei monitor interattivi - graverà sul capitolo 7895 del bilancio dello Stato per l'esercizio finanziario 2020, mentre la restante spesa, fino a concorrenza dell'importo massimo stimato di € 2.164.000,00 (IVA esclusa), e pari ad € 497.000,00 (IVA esclusa) graverà sul capitolo 7895 del bilancio dello Stato per l'esercizio finanziario 2021;

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rispettare i requisiti richiesti dal Piano triennale di prevenzione della corruzione e della trasparenza 2019-2021 approvato con D.A.G. n. 14 del 05 febbraio 2019;

DATO ATTO che l'affidatario dovrà rilasciare il documento di gara unico europeo (DGUE) di cui all'art. 85, D.Lgs. 18 aprile 2016 n. 50, e successive modifiche ed integrazioni, reso disponibile in formato PDF editabile sul sito istituzionale dell'Avvocatura dello Stato: www.avvocaturastato.it - sezione Amministrazione Trasparente - Bandi di gara e contratti - Modulistica DGUE



*Al Segretario Generale
dell'Avvocatura dello Stato*

Determina

- di affidare all'Ufficio Contratti, citato in premessa, l'avvio della procedura per l'acquisizione di 1.400/1.800 PC desktop di fascia alta e di 26/34 monitor interattivi, nonché dei dispositivi opzionali e dei servizi connessi così come dettagliati nell'allegato Capitolato Tecnico, utilizzando il Sistema Dinamico di Acquisizione (SDA) presente sul Mercato elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA), ed in particolare il bando "ICT SDAPA" categoria "PC e Mobile Device";
- di adottare, ai fini dell'espletamento della procedura, il Capitolato Tecnico allegato che costituisce parte integrante e sostanziale del presente provvedimento;
- di impegnare l'importo presunto di € **1.667.000,00** (IVA esclusa) per l'acquisizione delle suddette apparecchiature nell'esercizio finanziario 2020 e l'importo presunto di € **497.000,00** (IVA esclusa) nell'esercizio finanziario 2021;
- di nominare responsabile del procedimento, la Dott.ssa Antonia Consiglio, in qualità di Preposto all'Ufficio X – C.E.D. di questa Avvocatura Generale;

Gli oneri derivanti dalla sottoscrizione dei contratti oggetto della presente determina, graveranno sul capitolo 7895 del bilancio dello Stato – esercizi finanziari 2020 -2021.

IL SEGRETARIO GENERALE



Avvocatura Generale dello Stato

CENTRO ELABORAZIONE DATI

Capitolato Tecnico

GARA PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER DESKTOP E MONITOR

Rev. 2.8

INDICE

1. PREMESSA	3
2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA	3
2.1. VINCOLI SUI QUANTITATIVI DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA	4
2.2. DURATA	4
3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE	4
3.1. LOTTO 1 - PERSONAL COMPUTER DESKTOP DI FASCIA ALTA	4
3.1.1. SISTEMA OPERATIVO	7
3.1.2. REQUISITI DI CONFORMITÀ	7
3.1.3. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI	7
3.1.3.1. RAM AGGIUNTIVA 16 GB	8
3.1.3.2. HARD DISK AGGIUNTIVO 512 GB SSD	8
3.1.3.3. MONITOR LCD DA 23,8"	8
3.2. LOTTO 2 - MONITOR TOUCH LCD DA 55"	8
3.2.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI	9
3.2.1.1. BASE	9
3.3. LOTTO 3 - MONITOR TOUCH LCD DA 65"	9
3.3.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI	10
3.3.1.1. BASE	10
3.4. LOTTO 4 - MONITOR LCD DA 98"	10
3.4.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI	11
3.4.1.1. BASE	11
3.4.1.1.1. TELECAMERA PER VIDEOCONFERENZA	11
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	12
4.1. LOTTO 1	12
4.2. PREDISPOSIZIONE APPARATI E MASTER DISK	12
5. CONSEGNA, INSTALLAZIONE E RITIRO	12
5.1. CONSEGNA	12
5.2. INSTALLAZIONE	13
5.3. RITIRO	13
6. RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)	13
7. ASSISTENZA IN REMOTO (CALL CENTER)	14
8. LIVELLI DEI SERVIZI DEL CALL CENTER	15
9. GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO PER MANUTENZIONE	15
9.1. APERTURA DELLA CHIAMATA VIA TELEFONO, VIA E-MAIL	15
9.2. CHIUSURA DELLA CHIAMATA	15
10. MANUTENZIONE	15
11. MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA	16
12. ULTERIORI ATTIVITA' E/O ADEMPIMENTI	17
12.1. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE	17
12.2. RESPONSABILE DELLA FORNITURA	17
13. PENALI	18
14. COLLAUDO	18

1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, la fornitura di Personal Computer desktop, monitor e Lavagne Interattive (LIM) a ridotto impatto ambientale e componenti opzionali, nonché la prestazione dei servizi connessi per l'Avvocatura dello Stato; vengono, quindi, riportate, sia a livello generale che per ogni singolo componente di base ed opzionale, i *Requisiti* e le *Caratteristiche Obbligatorie minime* a cui devono necessariamente rispondere le apparecchiature proposte.

Nel corpo del Capitolato Tecnico con i termini:

- **“Fornitore”**: si intende l'Impresa Fornitrice aggiudicataria di ciascun lotto della presente gara;
- **“Amministrazione”**: si intende ciascuna sede dell'Avvocatura dello Stato presente sul territorio italiano;
- **“Apparecchiatura”**: si intende il personal computer desktop, monitor e LIM da fornire;
- **“Giorni lavorativi”**: si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;
- **“Ore lavorative”**: si intendono le ore comprese nell'intervallo dalle 8,30 alle 16,00 di tutti i “Giorni lavorativi”;
- **“Collaudo”**: si intende la verifica, eseguita direttamente dall'Amministrazione, che le apparecchiature consegnate – componenti hardware e programmi software forniti – siano conformi alle caratteristiche tecniche e di funzionalità dichiarate in sede di Offerta Tecnica, e che siano in grado di eseguire le funzioni di cui alla documentazione tecnica e manualistica d'uso;
- **“Verifica tecnica”**: si intende la verifica, eseguita direttamente dall'Amministrazione, all'atto dell'installazione.

2. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

La fornitura oggetto del presente contratto, da distribuire in tutte le sedi dell'Amministrazione di cui in allegato A, include le seguenti apparecchiature di base:

- Lotto 1 - n. **1.800 (milleottocento)** personal computer desktop di fascia alta, configurati come riportato nei successivi capitoli;
- Lotto 2 - n. **30 (trenta)** lavagne interattive multimediali 55”, configurate come riportato nei successivi capitoli;
- Lotto 3 – n. **2 (due)** lavagne interattive multimediali 65” configurate come riportato nei successivi capitoli;
- Lotto 4 – n. **2 (due)** Monitor 98” configurati come riportato nei successivi capitoli

Su richiesta dell'Amministrazione ordinante, il Fornitore dovrà inoltre fornire i seguenti dispositivi opzionali a pagamento, come di seguito indicato per ciascun lotto:

DISPOSITIVO OPZIONALE	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
RAM aggiuntiva 16 Gb	X			
Hard Disk aggiuntivo 512 SSD	X			
Monitor 23,8”	X			
Stand professionale da pavimento		X	X	X
Staffa professionale da muro		X	X	
Telecamera PTZ robotizzata Pan&Tilt &Zoom FullHD				X

La fornitura delle apparecchiature di base e dei dispositivi opzionali include l'erogazione dei seguenti servizi connessi:

- Predisposizione apparecchiature con il Master Disk per quanto riguarda i PC desktop;
- Consegna e installazione;
- Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) (ove espressamente richiesto);
- Assistenza in remoto ("Call Center");
- Manutenzione delle apparecchiature per 36 (trentasei) mesi.

Le apparecchiature ed i dispositivi opzionali devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte.

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

In ogni caso, il Fornitore, per ciascun lotto, assumendo verso l'Amministrazione il ruolo di fornitore globale, deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura; dovrà quindi garantire i servizi connessi alla fornitura.

2.1. VINCOLI SUI QUANTITATIVI DELL'ORDINATIVO DI FORNITURA

L'Amministrazione potrà ordinare personal computer e dispositivi/servizi opzionali nelle quantità che riterrà opportune, rispettando in ogni caso, nell'ambito del singolo ordinativo di fornitura, le seguenti limitazioni:

- i dispositivi/servizi opzionali non potranno essere ordinati autonomamente, ma solo come componenti aggiuntivi rispetto ai lotti, che dovranno in ogni caso essere presenti nella configurazione prescelta al momento dell'ordinativo di fornitura.
- Nella seguente tabella è specificata la quantità minima garantita da acquisire nei diversi lotti:

	Lotto 1	Lotto 2	Lotto 3	Lotto 4
Quantitativo minimo di apparati ordinanti	1.400	24	1	1

2.2. DURATA

Il contratto di fornitura avrà la durata pari a:

- 60 (sessanta) mesi a decorrere dalla data di accettazione della fornitura.

3. DESCRIZIONE DEI PRODOTTI HARDWARE E SOFTWARE

Nel presente capitolo e con riferimento a ciascuna apparecchiatura sono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui devono necessariamente rispondere le offerte nella configurazione base e i **requisiti di conformità** che le apparecchiature devono necessariamente rispettare.

3.1. LOTTO 1 - PERSONAL COMPUTER DESKTOP DI FASCIA ALTA

Nella tabella di seguito riportata sono indicate tutte le caratteristiche minime che dovrà possedere il PC Desktop di Fascia Alta.

Caratteristica	Valore Minimo
Unità centrale	
Case tower, volume dell'apparecchiatura (espresso in litri)	Non superiore a 14,8
sistema di ancoraggio di tipo kensington	SI
interruttore di accensione e masterizzatore DVD	frontali
quantità di memoria supportata (GB)	32
alloggiamenti per ospitare la Memoria RAM	2
controller dell'hard-disk drive conforme al protocollo S-ATA con velocità pari almeno a 6 Gb/s	SI

scheda madre in grado di intercettare un impulso WOL (wake On lan)	SI
supporto a livello BIOS del bootstrap da LAN (boot-from-LAN)	SI
slot di espansione di tipo PCI Express o altre tecnologie con banda superiore, al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base	4
interfacce audio sia in ingresso che in uscita frontali	SI
porte esterne USB	Almeno 6 di cui almeno 2 USB 3.0 o superiori e frontali
Processore	
CPU Intel Core i7 8700 (3,20 GHz) 12 MB L2 cache	SI
Supporto a livello hardware del set di istruzioni AES-NI (Advanced Encryption Standard New Instructions)	SI
TMP (Trusted Platform Modul) versione 2.0	SI
Memoria RAM	
Memoria installata su uno slot (GB)	16
Unità storage	
Numero di unità installate	1 di tipo SSD
capacità unità di tipo SSD su Sata	512 GB
Unità di masterizzazione	
Tipo	DVD±RW DL
Integrato nel cabinet del PC	SI
Capacità di masterizzazione (GB)	8 in DL e 4,7 in standard
Supporto Bootable CD/DVD	SI
Controllore Grafico	
risoluzione in grado di supportare i monitor offerti alla loro risoluzione massima	SI
3 uscite video di cui una porta VGA, una porta DisplayPort e una porta HDMI, non è ammesso l'uso di adattatori.	SI
Monitor indipendenti supportati	2
Dispositivo per il collegamento del sistema alla rete locale	
requisiti di conformità indicati nella norma ISO 8802-3 e, in particolare, IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T)	SI
connettore RJ45	SI
In grado di supportare la funzionalità WOL	SI
Tastiera	
connessa al sistema, di tipo italiana estesa QWERTY con tasti funzione per Windows, non cordless, con tastierino numerico separato e con il tasto EURO. Per consentire il riconoscimento delle impronte digitali, i dispositivi devono avere i sensori per la scansione delle impronte digitali e il relativo software. I sensori per la scansione delle impronte digitali o i sensori che usano le impronte digitali di un dipendente come opzione di accesso alternativa, possono essere sensori di tocco (area di grandi o piccole dimensioni) o sensori di scorrimento. Ogni tipo di sensore ha i propri requisiti dettagliati che devono essere implementati dal produttore, ma tutti i sensori devono includere delle misure anti-spoofing (obbligatorie).	SI
Dispositivo di puntamento (mouse)	

connesso al sistema, di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless, risoluzione 800 dpi e lunghezza cavo almeno 1,5 m	SI
Lettores di Smart Card	
Lettores di smart card conforme agli standard internazionali e di mercato che garantiscono l'utilizzabilità delle carte istituzionali per l'accesso ai servizi in rete (CIE e CNS);	SI
Funzionalità di gestione Sicurezza	
disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili	SI
disabilitazione, o protezione con password, del sistema	SI
disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema	SI
protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS	SI
presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS	SI
Hardware certificato per Windows 10 client family x64 o versioni successive secondo il programma "Windows Hardware Compatibility Program"	SI
Funzionalità gestione da remoto	
controllo da remoto della configurazione hardware del personal computer	SI
controllo da remoto dello stato di accensione del personal computer	SI
controllo da remoto della configurazione BIOS del personal computer	SI
Emissioni acustiche	
Livello di potenza sonora	LWad <=36 db(A) in modalità idle LWad <= 38 dB(A) in modalità hard disk attivo

La configurazione base del PC Desktop deve comprendere i seguenti componenti accessori:

- cavo di alimentazione con spina italiana;
- cavo di connessione displayPort per il collegamento con il monitor;
- cavo di connessione per il collegamento alla rete locale, Cat.5e o superiore, di lunghezza pari a 3 metri, con connettori pressofusi;
- cavo di sicurezza di tipo Kensington in acciaio;
- tutti i software necessari per l'utilizzo delle differenti componenti, quali a titolo di esempio, il software per la lettura e masterizzazione DVD;
- inoltre, deve essere fornito il software sia del riconoscimento facciale tramite sensori sulla telecamera infrarossi posta sul monitor, sia del software per la scansione delle impronte digitali tramite tastiera, i sensori possono essere sensori di tocco (area di grandi o piccole dimensioni) o sensori di scorrimento, tutti i sensori devono includere delle misure anti-spoofing (obbligatorie).
- la manualistica tecnica completa, in formato elettronico, relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore. Tale documentazione deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n. 11. La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

3.1.1. SISTEMA OPERATIVO

Ciascun personal computer dovrà essere corredato di una licenza d'uso a tempo indeterminato, del sistema operativo Microsoft Windows 10 di tipo "Professional", a 64 bit e aggiornato all'ultima release disponibile.

Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana, dovranno avere anche installata l'ultima versione dei relativi Service Pack; tali software devono includere tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema.

Qualora i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere forniti su appositi supporti ottici.

Ciascun prodotto software, in ogni caso, deve essere installato e reso completamente operativo su ciascuna apparecchiatura consegnata.

3.1.2. REQUISITI DI CONFORMITÀ

Le apparecchiature fornite devono essere munite dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea e devono essere conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore dovrà garantire la conformità delle apparecchiature alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali riconosciute e, in generale, alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature medesime ai fini della sicurezza degli utilizzatori. e apparecchiature fornite dovranno in particolare:

- essere conformi, secondo quanto di seguito specificato, ai Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature elettroniche per ufficio" relativamente ai PC Desktop adottati con Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) disponibili alla pagina <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore#1>, e in particolare ai requisiti: 5.2.2. "Aggiornabilità delle componenti"; 5.2.6. "Riciclabilità"; 5.2.7. "Manuale di istruzioni"; 5.2.8. "Informazioni sul prodotto"; 5.2.9. "Requisiti dell'imballaggio"; 5.4.1. "Garanzia sulla disponibilità di parti di ricambio".
- rispettare i requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE e s.m.i. recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 6 novembre 2007, n. 194 e s.m.i.;
- essere conformi alla direttiva 2011/65/EU (RoHS II), recepita con D.Lgs. 4 marzo 2014, n. 27 e s.m.i., anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS),
- essere conformi al D. Lgs. 188/2008 e s.m.i., che recepisce la direttiva 2006/66/CE e s.m.i. concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti;
- essere conformi al regolamento (UE) n. 617/2013 del 26 giugno 2013 s.m.i. in merito alla progettazione ecocompatibile di computer e server informatici;
- rispettare la normativa sulla sicurezza sul lavoro D.Lgs. 81/2008 e s.m.i.
- rispettare i requisiti espressi dal D.M. 8 luglio 2005 "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici".

3.1.3. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà installare e configurare i PC desktop con i dispositivi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti e richiesti nell'ordinativo di fornitura. Tutti i componenti opzionali dovranno rispettare, ove applicabili, i requisiti di conformità.

3.1.3.1. RAM AGGIUNTIVA 16 GB

Per il lotto 1, potrà essere richiesto un incremento di memoria di 16 GB, di pari capacità e marca di quello base, rispetto ai 16 GB previsti nella configurazione base, per una configurazione complessiva di 32 GB;

3.1.3.2. HARD DISK AGGIUNTIVO 512 GB SSD

Per il lotto 1, potranno essere richiesti uno o più ulteriori hard disk di tipo SSD, della stessa marca, modello e capacità di quello offerto per la configurazione;

3.1.3.3. MONITOR LCD DA 23,8"

Per il lotto 1, si fa presente che essendo già in dotazione al personale dell'Amministrazione circa 800 monitor di nuova generazione, la fornitura sarà richiesta solo per la sostituzione dei vecchi monitor ancora in uso (circa 600). Il numero esatto dei monitor da consegnare verrà specificato nei singoli ordinativi. Di seguito le caratteristiche richieste:

- video a colori con diagonale da 23,8" wide;
- retroilluminazione LED;
- power sensor;
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 1920;
- risoluzione massima verticale non inferiore a 1080;
- colori display: 16,7 M
- contrasto statico: 1000:1;
- luminosità 250 cd/mq;
- angolo di visuale orizzontale 178°;
- angolo di visualizzazione verticale 178°;
- ingresso digitale HDMI; VGA, DisplayPort;
- telecamera integrata con sensore a infrarossi per consentire il riconoscimento facciale;
- 5 porte USB 3.0;
- Audio (ingresso/uscita): Ingresso audio PC, Uscita cuffia;
- coppia di altoparlanti integrata;
- rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307;
- rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II;
- Controlli OSD (on screen display);
- regolabilità in altezza e inclinabilità sul piano verticale;
- predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington;
- Compatibilità Plug & Play: DDC CI, Mac OS X, sRGB, Windows 10
- Consumo in modalità standard secondo Energy star 7.0 minore di 17.5W.

Devono essere forniti in dotazione il cavo (DVI o DisplayPort) per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor, il cavo USB, il cavo audio ed il cavo di alimentazione elettrica; quest'ultimo deve essere collegato al monitor mediante presa esterna, ovvero non integrato al monitor.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo dei PC desktop base ed è da intendersi come "prezzo addizionale" a questi.

3.2. LOTTO 2 - MONITOR TOUCH LCD DA 55"

I monitor interattivi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- display interattivo con diagonale da 55" 4K;
- Tipo pannello: Edge LED UHD 4K;

- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 3840;
- risoluzione massima verticale non inferiore a 2160;
- contrasto 4700:1;
- angolo di visuale 178/178;
- ingresso: DP, HDMI, Wi-Fi, 2 porte USB, RS232 in;
- Telecamera 4K, microfoni e altoparlanti;
- Audio (ingresso/uscita): ingresso audio Pc, uscita cuffia;

Il monitor deve essere comprensivo di miniPC con S.O. Windows 10 professional a 64 bit preinstallato, - CPU Intel Core i7 8700T (2.40 GHz) 12 MB L2 cache - 16 GB SODIMM DDR-4 (2400 MHz) 2 x 8 GB - SSD 2.5" SATA 250 GB minimo. Caratteristiche base: scheda madre con chipset Intel H310 Intel HD Graphics 530 4K con VGA, 2xHDMI e DP. Audio Intel HD 5.1 con jack Microfono e Cuffie Scheda di rete Gigabit e WiFi 802.11 AC Dual Band - 4 USB 2.0 + 2 USB 3.1 + 2 USB 3.1 type C e RS232. Alimentatore esterno 19 V. 65 Watt max Design USFF (dim. 34L x 178H x 178P mm.). TASTIERA + MOUSE WIRELESS. Prevedere un cavo DisplayPort minimo 1,5mt per collegare il miniPC al monitor touch.

Dietro al monitor dovrà essere installato un Presenter Wireless per la condivisione dei contenuti fino a 4K collegato all'ingresso HDMI. Questo permetterà, senza l'utilizzo di cavi fisici, la condivisione di computer o notebook, device smartphone o IOS.

Il monitor, comprensivo dei dispositivi opzionali (supporto stand da pavimento o da parete) deve essere consegnato e installato a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura e di cui in allegato A.

Si intendono comprensivi della consegna "al piano" e delle attività di messa in opera e verifica di funzionalità delle apparecchiature (collegamento dei dispositivi opzionali acquistati, accensione del PC, ove presente, e caricamento dei software preinstallati), asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

L'installazione dovrà essere effettuata contestualmente alla consegna. Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile effettuare anche l'installazione degli apparati, l'Amministrazione e il Fornitore concorderanno la data in cui poter procedere all'installazione stessa. In tal caso, l'apertura del pacco sigillato e gli eventuali dispositivi opzionali dovrà essere effettuata dall'Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

3.2.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI

3.2.1.1. BASE

Supporto professionale per monitor di grande dimensione, dotato di ruote e realizzato con dimensioni studiate appositamente per permettere un facile trasporto all'interno di qualsiasi ambiente.

o in alternativa

supporto professionale per monitor a schermo piatto a parete. Inclinazione (tilting) del monitor verso il basso (-12°) o verso l'alto (+12°) – perno trasversale di sicurezza, distanza dalla parete ridotta al minimo (8cm) vista la prerogativa di inclinazione.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo dei monitor ed è da intendersi come "prezzo addizionale" a questi.

3.3. LOTTO 3 - MONITOR TOUCH LCD DA 65"

I monitor interattivi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- display interattivo con diagonale da 65" 4K;
- Tipo pannello: Edge LED UHD 4K;
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 3840;
- risoluzione massima verticale non inferiore a 2160;
- contrasto 4700:1;

- angolo di visuale 178/178;
- ingresso: DP, HDMI, Wi-Fi, 2 porte USB, RS232 in;
- Telecamera 4K, microfoni e altoparlanti;
- Audio (ingresso/uscita): ingresso audio Pc, uscita cuffia;

Il monitor deve essere comprensivo di miniPC con S.O. Windows 10 professional a 64 bit preinstallato, - CPU Intel Core i7 8700T (2.40 GHz) 12 MB L2 cache - 16 GB SODIMM DDR-4 (2400 MHz) 2 x 8 GB - SSD 2.5" SATA 250 GB minimo. Caratteristiche base: scheda madre con chipset Intel H310 Intel HD Graphics 530 4K con VGA, 2xHDMI e DP. Audio Intel HD 5.1 con jack Microfono e Cuffie Scheda di rete Gigabit e WiFi 802.11 AC Dual Band - 4 USB 2.0 + 2 USB 3.1 + 2 USB 3.1 type C e RS232. Alimentatore esterno 19 V. 65 Watt max Design USFF (dim. 34L x 178H x 178P mm.). TASTIERA + MOUSE WIRELESS. Prevedere un cavo DisplayPort minimo 1,5mt per collegare il miniPC al monitor touch.

Dietro al monitor dovrà essere installato un Presenter Wireless per la condivisione dei contenuti fino a 4K collegato all'ingresso HDMI. Questo permetterà, senza l'utilizzo di cavi fisici, la condivisione di computer o notebook, device smartphone o IOS.

Il monitor, comprensivo dei dispositivi opzionali (supporto stand da pavimento professionale o da parete) deve essere consegnato e installato a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura e di cui in allegato A.

Si intendono comprensivi della consegna "al piano" e delle attività di messa in opera e verifica di funzionalità delle apparecchiature (collegamento dei dispositivi opzionali acquistati, accensione del PC, ove presente, e caricamento dei software preinstallati), asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

L'installazione dovrà essere effettuata contestualmente alla consegna. Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile effettuare anche l'installazione degli apparati, l'Amministrazione e il Fornitore concorderanno la data in cui poter procedere all'installazione stessa. In tal caso, l'apertura del pacco sigillato e gli eventuali dispositivi opzionali dovrà essere effettuata dall'Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

3.3.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI

3.3.1.1. BASE

Supporto professionale per monitor di grande dimensione, dotato di ruote e realizzato con dimensioni studiate appositamente per permettere un facile trasporto all'interno di qualsiasi ambiente.

o in alternativa

Supporto professionale per monitor a schermo piatto a parete. Inclinazione (tilting) del monitor verso il basso (-12°) o verso l'alto (+12°) – perno trasversale di sicurezza, distanza dalla parete ridotta al minimo (8cm) vista la prerogativa di inclinazione.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo dei monitor ed è da intendersi come "prezzo addizionale" a questi.

3.4. LOTTO 4 - MONITOR LCD DA 98"

Il monitor deve avere le seguenti caratteristiche minime:

- display con diagonale a 98";
- Tipo pannello: LED
- risoluzione massima orizzontale non inferiore a 3840;
- risoluzione massima verticale non inferiore a 2160;
- contrasto 4000:1
- ingressi:4 HDMI, DisplayPort, DVI-I, USB;
- Audio (ingresso/uscita): ingresso audio Pc, uscita cuffia;

- Extender HDMI CAT: estender HDBT per segnale HDMI 1.4, Ethernet, RS232 bidirezionale, IR, supporto 3D e 4K/UHD (30Hz RGB 4:4:4, 60Hz YCbCr 4:2:0), il trasporto del segnale video tra il monitor ed il Pc, dovrà essere realizzato per mezzo di un kit di estensione HDMI 4K su cavo CATx già preesistente.
- Dietro al monitor dovrà essere installato un Presenter Wireless per la condivisione dei contenuti fino a 4K collegato all'ingresso HDMI. Questo permetterà, senza l'utilizzo di cavi fisici, la condivisione di computer o notebook, device smartphone o IOS.

Il monitor, comprensivo dei dispositivi opzionali (supporto stand da pavimento professionale) deve essere consegnato e installato a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'ordinativo di fornitura e di cui in allegato A.

Si intendono comprensivi della consegna "al piano" e delle attività di messa in opera e verifica di funzionalità delle apparecchiature (collegamento dei dispositivi opzionali acquistati, accensione del PC, ove presente, e caricamento dei software preinstallati), asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

L'installazione dovrà essere effettuata contestualmente alla consegna. Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile effettuare anche l'installazione degli apparati, l'Amministrazione e il Fornitore concorderanno la data in cui poter procedere all'installazione stessa. In tal caso, l'apertura del pacco sigillato e gli eventuali dispositivi opzionali dovrà essere effettuata dall'Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

3.4.1. DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI

3.4.1.1. BASE

Supporto professionale per monitor di grande dimensione, dotato di ruote e realizzato con dimensioni studiate appositamente per permettere un facile trasporto all'interno di qualsiasi ambiente.

3.4.1.2. TELECAMERA PER VIDEOCONFERENZA

- Telecamera PTZ alta definizione;
- trasporto segnale HDMI;
- dotata di funzione night mode;
- Sensore MOS HD da 1/2.3"e DSP;
- Zoom ottico 30x (+ 10 x Zoom Digitale);
- Controllo e monitoring via IP;
- supporto PoE+: IEEE802.3at, RS422, RS232C In/Out;
- Extender HDMI CAT: estender HDBT per segnale HDMI 1.4, Ethernet, RS232 bidirezionale, IR, supporto 3D e 4K/UHD (30Hz RGB 4:4:4, 60Hz YCbCr 4:2:0), il trasporto del segnale video tra la telecamera ed il rack apparati, dovrà essere realizzato per mezzo di un kit di estensione HDMI 4K su cavo CATx già preesistente.

Al fine di garantire la massima qualità della fornitura e delle attività di installazione e configurazione, il fornitore dovrà essere in possesso dei seguenti requisiti:

- Certificazione UNI EN ISO 9001:2015 – (settori IAF 29, 28, 33) – per le attività di progettazione, realizzazione, integrazione, installazione, assistenza tecnica e manutenzione di sistemi di videoconferenza e soluzioni audio-video. Progettazione e sviluppo di software per apparecchiature multimediali e contenuti innovativi per la comunicazione.
- Certificazione di terze parti accreditate che attesti che il fornitore operi in conformità delle migliori prassi riconosciute e convalidate in riferimento all'erogazione dei servizi di integrazione dei sistemi audio, video e controlli (AVC), progettazione, installazione, configurazione, taratura, programmazione e verifica tecnica.
- Certificazione UNI EN ISO 14001:2015 (settori IAF 29, 28, 33) – Sistema Gestione Ambiente
- Certificazione UNI CEI EN ISO/IEC 27001:2017 – Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni.

Il prezzo dei dispositivi opzionali non è ricompreso nel prezzo dei monitor ed è da intendersi come "prezzo addizionale" a questi.

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1. LOTTO 1:

I servizi descritti nel lotto 1 sono connessi ed accessori alla fornitura dei personal computer desktop e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima. Ove non diversamente indicato, il corrispettivo di tali servizi è compreso nel prezzo dei personal computer.

4.2. PREDISPOSIZIONE APPARATI E MASTER DISK

Il Fornitore, entro 10 giorni lavorativi dalla data dell'ordinativo, provvederà, a proprie spese e rischi e con le stesse modalità previste per la consegna nel successivo paragrafo, a fornire all'Amministrazione richiedente 2 PC (tra quelli oggetto dell'ordinativo di fornitura) necessari alla creazione del Master Disk. L'Amministrazione, nel termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla ricezione dei PC, dovrà installare il proprio software e riconsegnare uno dei PC al fornitore a spese di quest'ultimo, mentre il secondo rimarrà a disposizione dell'Amministrazione.

Il fornitore dovrà espletare le attività di preinstallazione presso i propri locali o magazzini ed in particolare dovrà:

- Pre assemblare tutti i componenti HW come da richiesta dell'Amministrazione;
- Pre caricare il SW utilizzando il master ricevuto;
- Stampare su un'etichetta le caratteristiche dell'apparecchiatura, ed in particolare:
 - Ditta fornitrice;
 - Matricola (intesa come S/N dell'apparecchiatura o eventuali altri dati di interesse del fornitore per riconoscimento apparecchiatura).
- Applicare l'etichetta sull'apparecchiatura (l'etichetta deve essere in grado di garantire la persistenza nel tempo), in modo che resti ben visibile e consultabile in caso di segnalazione di eventuali malfunzionamenti;
- Predisporre tutti i materiali di una singola postazione in un unico imballo.

Nel caso di variazioni della procedura di installazione effettuate dall'Amministrazione, successive alla predisposizione e consegna delle apparecchiature, sarà cura dell'Amministrazione stessa inviare al Fornitore il Master Disk aggiornato, per consentire la corretta esecuzione dei servizi di manutenzione.

5. CONSEGNA, INSTALLAZIONE E RITIRO

5.1. CONSEGNA

Entro 10 giorni dalla stipula del contratto il Fornitore concorderà con l'Amministrazione un calendario operativo contenente i lotti di consegna con i luoghi ed il numero delle apparecchiature da consegnare e la data di inizio attività in ciascuna sede o porzione di sede.

In ogni caso, la consegna e l'installazione delle apparecchiature, per ciascun lotto dovrà essere completata entro 45 giorni solari a partire dalla data stabilita nel calendario.

Le apparecchiature, con il relativo software già installato, dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali concordando luoghi, tempi e orari con i relativi referenti locali delle sedi dell'Amministrazione di cui in allegato all'ordine.

Le apparecchiature devono essere consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software), nonché all'attestazione di conformità di cui ai precedenti capitoli.

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Ad ogni apparecchiatura, da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato e necessario alla sua installazione, dovrà essere allegata un'apposita "nota di consegna" per ogni sede dell'Amministrazione, nella quale dovranno essere riportati: il numero dell'ordinativo di fornitura, il numero delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo, il numero delle apparecchiature oggetto della nota di consegna. L'Amministrazione, dopo aver verificato la corrispondenza della merce consegnata con quanto riportato nella nota, apporrà la data di avvenuta consegna sulla nota stessa, conservandone copia per eventuali verifiche successive.

5.2. INSTALLAZIONE

Il servizio di installazione si intende comprensivo della consegna "al piano".

Il servizio di installazione dovrà essere espletato da tecnici specializzati con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione e configurazione di sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

L'installazione dovrà comprendere la messa in opera e verifica delle funzionalità delle apparecchiature (collegamento dei dispositivi opzionali acquistati, sostituzione del monitor nei casi siano inferiori ai 24" con i nuovi, collegamento delle varie periferiche esistenti, accensione del PC e prove di collegamento), asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

Per ogni installazione effettuata, dovrà essere redatto un apposito verbale di installazione, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: il numero dell'ordinativo di fornitura, la data di ricezione dell'ordinativo di fornitura, il numero delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo, il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di installazione, la/e data/e dell'avvenuta/e consegna/installazione, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore).

Nel caso di esito negativo della verifica tecnica, il Fornitore dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché la verifica sia ripetuta e positivamente superata.

5.3. RITIRO

Contestualmente alla consegna ed installazione delle apparecchiature, i vecchi personal computer che sono da ritirare, secondo l'indicazione del referente locale, dovranno essere stoccati in un luogo opportunamente predisposto dal fornitore aggiudicatario.

Per ogni apparecchiatura ritirata dovrà essere redatto un apposito verbale di ritiro, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: il numero univoco di identificazione di quanto ritirato, la/e data/e dell'avvenuto ritiro, l'indicazione dell'utente che ha utilizzato l'apparecchiatura.

Il fornitore dovrà tenere in deposito, per un periodo pari a 15 giorni lavorativi, le apparecchiature ritirate. In questo periodo potranno essere effettuate da parte dell'Amministrazione richieste di accensione per l'eventuale reperimento di documenti e/o file utente; al termine di questo periodo il fornitore dovrà effettuare attività di formattazione di tutti gli hard drive (disk reinitialization o low-level format). Tale operazione dovrà essere notificata all'Amministrazione e opportunamente documentata tramite un verbale di cancellazione dati che dovrà riportare il numero univoco di identificazione dell'apparecchiatura, la data e l'ora di conclusione dell'attività nonché il metodo di formattazione utilizzato.

6. RITIRO DEI RIFIUTI DI APPARECCHIATURE ELETTRICHE ED ELETTRONICHE (R.A.E.E.)

Il servizio in esame è un servizio connesso alla fornitura delle apparecchiature del lotto 1 e dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore se espressamente richiesto dall'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei RAEE professionali secondo quanto previsto dagli artt. 13 e 24 del D.Lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D.Lgs 152/2006 e s.m.i.

Resta peraltro inteso che è estraneo all'oggetto della Convenzione la fase prodromica della dismissione, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso" dell'U.T.E., ecc.), che dovrà essere effettuata contemporaneamente all'installazione delle apparecchiature.

A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla **Ragioneria Generale dello Stato**, rispettivamente nella **circolare n. 43** del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a € 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue).

La prestazione del servizio in esame deve essere finalizzata esclusivamente al ritiro di RAEE per il loro trasporto e trattamento in conformità e nel rispetto di quanto stabilito dalle predette vigenti disposizioni normative.

Ai sensi di legge, il Fornitore dovrà farsi carico in via esclusiva di ogni onere o spesa inerenti al servizio di dismissione dell'esistente, di cui al presente paragrafo, per apparecchiature in possesso dell'Amministrazione medesima.

Il servizio dovrà essere erogato entro e non oltre 30 (trenta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo all'avvenuta installazione di tutte le apparecchiature.

Si evidenzia che il numero delle apparecchiature da ritirare potrà eccedere o essere minore al numero delle apparecchiature ordinate.

Il Fornitore si impegna inoltre ad osservare le disposizioni di cui agli artt. 217 ss. Del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i. per quanto riguarda la gestione degli imballaggi.

Riguardo alle attività di ritiro dei rifiuti di pile e accumulatori, il Fornitore si impegna ad osservare le disposizioni di cui al D.Lgs. 188/2008 e s.m.i.

7. ASSISTENZA IN REMOTO (CALL CENTER)

7.1. DESCRIZIONE E REQUISITI DEL CALL CENTER

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione entro 20 (venti) giorni dalla stipula, durante tutto il periodo di validità del contratto attuativo, un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione ed assistenza tecnica per la gestione degli ordini e il malfunzionamento delle apparecchiature (vedi livelli di servizio); in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:

- richieste di informazioni circa il contratto;
- ricezione e smistamento degli ordini;
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna;
- richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione;
- richieste relative allo stato delle consegne;
- richieste di intervento per manutenzione.

La richiesta di informazioni ed assistenza potrà essere effettuata via telefono, via e-mail.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà rendere noti e specificare all'Amministrazione i suddetti numeri di telefono e l'indirizzo e-mail dedicati alle richieste di assistenza.

I numeri di telefono dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e

disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n.177). Tali numeri sono denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi.

Le chiamate al Call Center, da parte dell'Amministrazione, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

8. LIVELLI DEI SERVIZI DEL CALL CENTER

Il fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle 16:00. Le chiamate effettuate oltre le 16:00 dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica e si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

9. GESTIONE DELLE RICHIESTE DI INTERVENTO PER MANUTENZIONE

9.1. APERTURA DELLA CHIAMATA VIA TELEFONO, VIA E-MAIL

Il Fornitore dovrà, alla ricezione della richiesta di intervento, comunicare all'Amministrazione:

- un numero progressivo di chiamata, identificativo della richiesta di intervento (ticket);
- data e ora di ricezione della richiesta;
- data ed ora stimata di intervento dell'operatore on-site per la risoluzione della problematica evidenziata, fatto salvo il termine per la rimozione del malfunzionamento.

Tale comunicazione dovrà essere effettuata tramite e-mail all'indirizzo indicato dall'Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio di manutenzione decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

In caso di apertura della chiamata via e-mail, un messaggio automatico di ricevuta e-mail dovrà essere inviato dal sistema di posta elettronica del Fornitore in risposta ad ogni singola e-mail di richiesta di intervento.

9.2. CHIUSURA DELLA CHIAMATA

A fronte della risoluzione del problema che ha generato la chiamata, la chiusura della chiamata dovrà essere comunicata dal Fornitore al referente dell'Amministrazione contraente che ha fatto la richiesta di intervento; tale comunicazione dovrà avvenire via e-mail.

10. MANUTENZIONE

Con l'acquisto dei PC desktop, dei monitor e dei dispositivi opzionali, l'Amministrazione acquisisce automaticamente il servizio base di manutenzione per un periodo di 36 (trentasei) mesi. Il costo del servizio è incluso nel prezzo di acquisto dei componenti stessi.

Il servizio di manutenzione consiste nell'erogare assistenza on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura ed al ripristino dell'operatività. L'attività di assistenza on-site dovrà essere espletata mediante un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, con almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione e configurazione di sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di installazione di ogni apparecchiatura per un periodo di 36(trentasei) mesi che decorre dalla data di collaudo dell'intera fornitura. Gli interventi di manutenzione dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il sistema di gestione in uso

presso l'Amministrazione di cui ai precedenti paragrafi. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware (sia nella configurazione base, che per i singoli eventuali dispositivi opzionali) dalle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il servizio non comprende manutenzione sul software (sia esso sistema operativo od altro precaricato).

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta dovrà essere effettuato in loco mediante la sostituzione della parte non funzionante che deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

In nessun caso è possibile operare la sostituzione dell'intera apparecchiatura.

Il fornitore dovrà procedere in ogni caso al completo ripristino dell'operatività della postazione di lavoro, anche nel caso di sostituzione dell'HD.

Il Fornitore è obbligato a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura, mediante l'eliminazione del malfunzionamento o mediante la sostituzione temporanea dell'apparecchiatura con altra equivalente, entro il termine perentorio di 12 (dodici) ore lavorative dalla ricezione della richiesta di intervento.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un apposito rapporto di intervento tecnico, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere registrati: il numero progressivo assegnato all'ordinativo di fornitura cui si riferisce l'apparecchiatura per la quale è stato richiesto l'intervento, il serial number, il numero di ticket, la data e l'ora di apertura della chiamata, il numero dell'intervento, la data e l'ora dell'intervento, la data e l'ora dell'avvenuto ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura (o del termine intervento).

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta delle Amministrazioni, secondo quanto previsto nel presente Capitolato, tramite opportuni report da inviare all'Amministrazione stessa con cadenza mensile, in forma di foglio elettronico all'indirizzo e-mail fornito.

Il fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento adeguato, il recupero e smaltimento ambientalmente compatibile dei rifiuti prodotti dalle attività di manutenzione secondo quanto previsto dall'art.266 del D. Lgs 152/2006 e s.m.i.

11. MANUTENZIONE CORRETTIVA STRAORDINARIA

La manutenzione correttiva straordinaria consiste in interventi per il ripristino degli strumenti che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura da parte del personale dell'Amministrazione;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile dell'Ufficio o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Per ogni intervento di manutenzione correttiva straordinaria la Società dovrà giustificare le motivazioni tecniche e dovrà inoltre produrre un preventivo per la riparazione dell'apparecchiatura riportante il numero di malfunzionamento, l'Ufficio, la data, le cause dell'inconveniente, il tipo di intervento, le parti di ricambio necessarie e i tempi previsti.

Tale preventivo dovrà pervenire all'Amministrazione per l'accettazione entro 2 giorni lavorativi dalla segnalazione del malfunzionamento.

Verranno riconosciuti alla Società gli oneri per i suddetti interventi i cui importi, omnicomprensivi dell'intervento dei tecnici e delle spese di viaggio, sono stati oggetto di valutazione economica dello stesso capitolato tecnico.

Al termine di ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un apposito verbale, denominato "Relazione d'intervento di manutenzione correttiva straordinaria" sul quale dovrà riportare le seguenti informazioni:

- numero identificativo del malfunzionamento;
- giorno e ora dell'esecuzione dell'attività;
- denominazione dell'Ufficio;
- tipo di attività effettuata;

- timbro dell'ufficio e firma del responsabile;
- causa del guasto e attività svolta per il corretto ripristino dell'apparecchiatura;
- elenco delle componenti sostituite;

Tali verbali dovranno essere consegnati all'Amministrazione entro 2 giorni lavorativi dalla risoluzione del malfunzionamento.

12. ULTERIORI ATTIVITA' E/O ADEMPIMENTI

12.1. RESPONSABILE DEL SERVIZIO GENERALE

Per la gestione dei servizi a supporto della fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un *Responsabile del Servizio Generale*.

In sede di consegna dei documenti per la stipula, il Fornitore dovrà rendere noti e specificare all'Amministrazione, le generalità della persona, il titolo di studio e l'anno di conseguimento, la qualifica professionale e l'esperienza acquisita (con evidenza delle principali attività svolte).

Se nel corso del contratto la persona individuata e nominata non sarà disponibile, per qualsiasi ragione, a svolgere le attività previste, il Fornitore dovrà sostituirla tempestivamente, anche se in via temporanea, con figura professionale adeguata seguendo le indicazioni contenute nel presente Capitolato Tecnico.

Avrà la responsabilità delle seguenti attività:

- cura dei rapporti con l'Amministrazione;
- impostazione, organizzazione, pianificazione e controllo di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste su tutto il territorio nazionale;
- supervisione delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi di fornitura;
- monitoraggio dell'andamento delle installazioni e controllo del rispetto dei piani di installazione concordati con l'Amministrazione;
- monitoraggio dell'andamento dei livelli di servizio di assistenza e manutenzione per tutto il periodo di efficacia del contratto;

12.2. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere una persona distinta dal Responsabile del servizio generale; Il Responsabile della Fornitura dovrà lavorare in accordo con un incaricato dall'Amministrazione per tutte le attività legate alla pianificazione ed al controllo della fornitura; tale Responsabile sarà l'interlocutore principale dell'Amministrazione ed il punto di riferimento dell'incaricato da quest'ultima.

In particolare, il Responsabile della fornitura dovrà curare l'organizzazione, la pianificazione ed il coordinamento delle attività di seguito specificate a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- preparazione delle apparecchiature;
- trasporto e consegna;
- gestione dell'intero processo d'installazione;
- disinstallazione delle apparecchiature obsolete.

Il Responsabile della fornitura dovrà, infine, redigere e consegnare all'incaricato dall'Amministrazione degli Stati di Avanzamento Lavori (SAL) quindicinali comprendenti eventuali piani correttivi a fronte di eventuali ritardi e/o problemi riscontrati.

13. PENALI

Le penali verranno applicate nei seguenti casi:

- Per ogni giorno di ritardo per mancato/ritardato ripristino dei malfunzionamenti Hardware, si applicherà una penale pari al 3 % (3 per cento) del valore dell'apparecchiatura;
- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini di consegna, installazione ed attivazione di cui al precedente paragrafo 5.1, si applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale e comunque complessivamente non superiore al 10 per cento. Tale penale si applicherà anche qualora il ritardo sia imputabile a terzi cui la Società abbia affidato il trasporto;
- Per ogni decade o frazione di decade di ritardo rispetto al termine stabilito per rendere operativa la struttura di cui al precedente paragrafo 7.1, si applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale e comunque complessivamente non superiore al 10 per cento;
- In caso di esito negativo del collaudo di cui al paragrafo 14, si applicherà alla Società una penale pari all'1‰ (uno per mille) del corrispettivo contrattuale, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e la data di ripristino delle apparecchiature elettroniche.

Qualora l'importo complessivo delle penali inflitte alla Società raggiunga la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale si ha facoltà, in qualunque tempo, di risolvere di diritto il contratto oltre il risarcimento di tutti i danni. Si conviene, inoltre, che l'ammontare delle penali, comunque inflitte, non potrà superare la somma complessiva pari al 10% del corrispettivo globale.

Le eventuali penali verranno scontate dalla fidejussione.

14. COLLAUDO

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data di consegna dell'ultima apparecchiatura, tutte le apparecchiature fornite dovranno essere sottoposte a verifica e collaudo (inteso come verifica di non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso e dichiarato in sede d'offerta) da parte dell'Amministrazione. L'Amministrazione potrà comunque, in alternativa, procedere alla verifica a campione sulle apparecchiature fornite.