

## CAPITOLATO TECNICO

### Sistemi di Stampa per la Sede ENPAM

L'obiettivo del presente capitolato è la fornitura in noleggio di ventotto Macchine Multifunzione (MMF) destinate ai piani della Fondazione.

Il noleggio avrà durata pari a 4 (quattro) anni a decorrere dalla data di collaudo e dovrà prevedere la seguente fornitura:

- 28 MMF, A4/A3, BN/colore;
- software e hardware per gestione e accounting;
- assistenza e manutenzione dell'intera fornitura.

### Indice

Art. 1	Oggetto dell'appalto.....	1
Art. 2	Specifiche Tecniche.....	2
2.1	Caratteristiche minime delle MMF.....	2
2.2	Materiale di consumo.....	2
2.3	Numero di copie annuali stimate.....	3
2.4	Caratteristiche tecniche ed elementi migliorativi oggetto di valutazione.....	3
Art. 3	Requisiti di conformità e tutela dell'ambiente.....	3
Art. 4	Caratteristiche minime del software di gestione e di accounting.....	4
Art. 5	Consegna delle apparecchiature.....	4
Art. 6	Specifiche del servizio di assistenza e manutenzione.....	4
6.1	Oggetto del servizio di assistenza e manutenzione.....	4
6.2	Assistenza di primo livello.....	5
6.3	Caratteristiche minime del servizio di assistenza e manutenzione.....	5
Art. 7	Nomina e compiti del Service Manager.....	6
Art. 8	Collaudo dei sistemi di stampa.....	6
Art. 9	Formazione on site.....	6
Art. 10	Criteri di aggiudicazione.....	7

### Allegati

- all. "A" - dettaglio delle caratteristiche minime e dei punteggi tecnici – precisazioni;
- all. "B" - scheda offerta tecnica da compilare;
- all. "C" - scheda offerta economica da compilare.

### Art. 1 - Oggetto dell'appalto

L'appalto ha per oggetto:

1. noleggio di n° 28 (ventotto) Macchine Multifunzione digitali: formato A4/A3, copiatrice e stampante in BN/colore, scanner a colori A3, collegabili in rete e condivisibili per unità organizzative;
2. consegna ed installazione di tutte le apparecchiature;
3. fornitura di un software di gestione ed accounting utile alla configurazione ed al monitoraggio di utilizzo delle MMF, nonché alla suddivisione per centri di costo del numero di copie stampate;





### 2.3 Numero di copie annuali stimate

Il numero di copie è una stima dei fabbisogni presunti ed è calcolato come numero di passaggi quadriennale (si intende per “passaggio” la stampa o copia di una facciata in qualsiasi formato, le copie fronte-retro contano per 2 passaggi). Esso sarà utilizzato unicamente al fine dell’attribuzione del Punteggio Economico, in quanto funzionale al calcolo dei valori da inserire nella formula di aggiudicazione e non è da considerarsi, in alcun modo, impegnativo o vincolante per la Fondazione.

### 2.4 Caratteristiche tecniche ed elementi migliorativi oggetto di valutazione

La società partecipante è tenuta a compilare la scheda tecnica posta in allegato “B” (necessaria per valutare sinteticamente le caratteristiche tecniche delle macchine offerte) ed allegare ad essa tutta la documentazione tecnica (originale e scaricabile dal sito internet del Produttore) comprovante quanto indicato.

Nella suddetta scheda sono riportate, in colonna, le caratteristiche minime richieste e le caratteristiche considerate elementi migliorativi, valutati ai fini dell’attribuzione del punteggio tecnico, come da tabella in allegato “A”.

In altra apposita colonna attigua il fornitore dovrà riportare le caratteristiche della propria macchina offerta, inclusa marca e modello.

## Art. 3 – Requisiti di conformità e tutela dell’ambiente

Tutti i sistemi di stampa dovranno essere:

1. muniti di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi della UE;
2. alimentati direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
3. conformi alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

I sistemi dovranno essere provvisti di regolare marcatura “CE” ed essere conformi alla direttiva 2002/95/CE del Parlamento Europeo (RoHS) e del Consiglio d’Europa del 27/11/2003 e alla legge di recepimento D.lg. n. 175 del 29/07/2005. L’Aggiudicataria dovrà garantire la conformità dei sistemi di stampa alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.P.R. n. 547/55, dal D.lg. n. 277/91, dal D.lg. n. 626/94 e successive modificazioni.

Ciascun sistema dovrà essere accompagnato da una scheda tecnica di sicurezza relativa:

- emissione di ozono;
- emissione di polveri;
- eventuale emissione di cadmio, cromo esavalente, mercurio e piombo;
- livello di rumore;
- emissione di calore.

Saranno a carico dell’Aggiudicataria tutti gli oneri e i rischi connessi ad eventuali danni a persone o cose, della Fondazione ENPAM o terzi, provocati da difetti delle attrezzature e dei materiali utilizzati in esecuzione del contratto, relativamente alle materie prime utilizzate nella produzione, alle componenti o al loro assemblaggio, all’imballo o all’esattezza e completezza delle istruzioni ad essi allegate, ai sensi e per gli effetti del D.P.R. 224/1988 e successive modifiche e integrazioni. Per il rispetto della tutela ambientale, l’Aggiudicataria sarà impegnata, per tutti i materiali residuati, quali “scarti” derivanti dalle prestazioni relative al contratto (sfridi, risulite, imballi e quanto altro possa configurarsi come rifiuto), a rimuoverli dai locali comodati e/o dalle pertinenze sociali, e conseguentemente ad ottemperare puntualmente e rigorosamente alle disposizioni normative previste in materia ambientale, con particolare riferimento al D.lg. n. 22/1997, in materia di rifiuti, imballaggi, e successive modifiche e/o integrazioni.



## Art. 4 – Caratteristiche minime del software di gestione e di accounting

A corredo delle MMF il fornitore dovrà offrire una piattaforma software di gestione delle apparecchiature di stampa e di gestione del sistema di accounting che dovrà essere installato presso il Committente i cui costi di licenza sono inclusi nel canone di noleggio.

Tale piattaforma software dovrà allinearsi all'Active Directory della Fondazione e dovrà essere in grado di gestire le politiche di accesso ai dispositivi multifunzione attraverso il riconoscimento del client (stampa diretta) e tramite l'uso del badge aziendale (funzioni di stampa protetta e copia). Pertanto, la stampa diretta potrà avvenire senza ulteriore autenticazione, mentre la stampa protetta dovrà prevedere la possibilità di stampare esclusivamente previo identificazione dell'utente tramite badge. L'utente potrà recarsi su una qualunque delle multifunzione gestite, autenticarsi mediante l'utilizzo del badge aziendale, consultare l'elenco delle stampe da lui prodotte e richiederne l'emissione su carta (Follow me).

Di seguito i requisiti minimi richiesti per il suddetto software:

1. compatibilità con Sistema Operativo Microsoft Windows server 2003/2008/2012 o superiori (anche in ambiente virtuale WmWare) e con sistemi clients nelle versioni Windows XP/Vista/7/8 o superiori - la ditta Aggiudicataria si impegnerà a fornire, se necessario di licenze (circa 500 client), qualora necessarie, per la copertura di tutte le postazioni previste;
2. interfaccia grafica per la gestione e la configurazione dei sistemi di stampa e dei dispositivi per la lettura dei badge;
3. proprietà del software di conteggiare automaticamente le copie e le stampe dei sistemi di stampa offerti, ripartite per gruppi, centri di costo o utente;
4. possibilità dell'Amministratore di definire dei centri di costo le politiche e le quote d'uso relative a stampe e copie per utente o unità organizzativa interna (centri di costo, profilazione);
5. creazione Report (unico per tutte le apparecchiature fornite) in formato importabile in ambiente Microsoft Excel (ad es. CSV, XML, ecc), in grado di riportare un consuntivo per tutti gli utilizzatori con suddivisione delle copie e delle stampe per utenti e sui centri di costo - le due voci devono essere identificabili per tipologie (stampe BN, stampe colore, copie BN e copie colore);
6. possibilità dell'Amministratore di definire gestione centralizzata (di tutte le funzioni sopra descritte) e monitoraggio di tutte le apparecchiature fornite, dalla postazione dell'amministratore di rete;
7. eventuali interruzioni del servizio causate da malfunzionamenti del software dovranno essere risolte entro e non oltre 8 (otto) ore lavorative dalla richiesta di assistenza.

## Art. 5 – Consegna delle apparecchiature

Le operazioni di consegna, installazione e messa in funzionamento delle MMF dovranno avvenire secondo un calendario che sarà concordato tra la Fondazione e l'Aggiudicataria, fermo restando il rispetto del termine di cui alle condizioni contrattuali. I concorrenti potranno effettuare un sopralluogo presso le strutture oggetto del presente appalto, al fine di prendere visione di tutte le condizioni logistiche e delle circostanze generali e particolari che possano avere, direttamente e indirettamente, un'influenza sulle modalità di svolgimento dell'appalto e sulla sua fattibilità. In sede di sopralluogo verrà redatta apposita attestazione di avvenuto sopralluogo, in duplice copia, di cui una trattenuta agli atti d'ufficio e l'altra rilasciata al concorrente. Le operazioni relative all'imballaggio, trasporto e scarico dei sistemi di stampa e dei relativi accessori sono a rischio e a completo onere della ditta Aggiudicataria, la quale dovrà altresì provvedere a sua cura e spese - contestualmente alla consegna - all'immediato sgombero, trasporto e smaltimento a norma di legge degli imballaggi. La fornitura dovrà essere effettuata presso gli uffici della Fondazione ENPAM con Sede a Roma in Piazza Vittorio Emanuele II, 78. **Sarà a carico dell'Aggiudicataria il ritiro delle apparecchiature al termine del contratto di noleggio.**

## Art. 6 – Specifiche del servizio di assistenza e manutenzione

### 6.1 Oggetto del servizio di assistenza e manutenzione

Per l'intera durata del contratto, l'Aggiudicataria s'impegna ad effettuare tutti gli interventi di manutenzione ed assistenza per assicurare il perfetto funzionamento delle MMF e degli apparati hardware e software installati. Tale servizio dovrà necessariamente comprendere:



- le attività di riparazione e di sostituzione delle parti guaste, compreso gli elementi in vetro o in plastica e i kit di manutenzione totalmente a carico della società aggiudicataria (sia componenti che mano d'opera);
- gli aggiornamenti software dei firmware o drivers delle multifunzione;
- la manutenzione hardware e software dei sistemi di stampa, ivi compresi gli eventuali aggiornamenti software dell'applicativo di accounting e gestione di stampa;
- la fornitura di un numero verde e/o numero urbano a cui rivolgersi in caso di necessità;
- un sistema di monitoraggio che avvisi in tempo reale in caso di esaurimento carta/consumabili ed inceppamento/guasti sulle singole apparecchiature che sia in grado di comunicare direttamente con il centro servizi del fornitore con eventuale apertura automatica della chiamata di assistenza o del riordino per la consegna *just in time* di tutti i materiali di consumo;
- un servizio di comunicazione con il fornitore da cui deve essere possibile verificare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, almeno:
  - lo stato delle apparecchiature
  - lo stato dei materiali di consumo
  - chiamate aperte
  - contatori di utilizzo

Gli interventi effettuati in relazione alle suddette attività non potranno dare luogo ad alcun addebito, nemmeno per oneri indiretti o riflessi o per diritti di chiamata, a carico della Fondazione.

## 6.2 Assistenza di primo livello

Tutti gli interventi di primo livello d'assistenza tecnica, come ad esempio il caricamento della carta, inceppamento fogli e sostituzione materiale di consumo verranno effettuati da personale interno ENPAM, appositamente formato dalla ditta aggiudicataria.

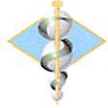
Detti incaricati fungeranno da interfaccia con l'assistenza tecnica, prendendosi cura di gestire le chiamate ove non in grado di intervenire.

## 6.3 Caratteristiche minime del servizio di assistenza e manutenzione

In caso di malfunzionamento non risolvibile dai tecnici di primo livello dovrà essere previsto un servizio di assistenza on-site con le seguenti caratteristiche minime:

1. la rete di assistenza deve essere direttamente gestita o altrimenti certificata dalla Casa Madre produttrice dei sistemi offerti;
2. ogni comunicazione tra ENPAM e l'Aggiudicataria potrà avvenire alternativamente tramite linea telefonica, linea fax, posta elettronica, portale Web;
3. servizio di assistenza tecnica proattiva che preveda, per tutte le apparecchiature installate, il monitoraggio e la rilevazione di eventuali anomalie di funzionamento o semplice deterioramento dei materiali di consumo con conseguente "alert" al responsabile del servizio di stampa della Fondazione e, ove necessario, apertura automatica di un trouble ticket o riordino di materiale;
4. l'Aggiudicataria dovrà gestire ogni richiesta di assistenza attraverso un sistema di trouble ticket basato su servizio di assistenza proattiva, ma anche tramite chiamate telefoniche, fax, e-mail o portale Web. Ad ogni richiesta ricevuta, si assegnerà un numero identificativo della chiamata che, insieme alla data di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla richiesta di assistenza. I termini di evasione della richiesta decorreranno dall'apertura del Ticket. I Trouble Ticket dovranno essere disponibili per la segnalazione di guasti o anomalie, richieste dei materiali di consumo, altro. Dovrà essere reso disponibile un report giornaliero con dettaglio degli interventi aperti/chiusi/in sospenso;
5. il tempo di intervento (cioè il tempo intercorrente tra l'apertura del ticket e l'intervento di un tecnico on-site) deve essere al massimo pari ad 8 (otto) ore lavorative;
6. il tempo di ripristino (cioè il tempo intercorrente tra il primo intervento ed il ripristino effettivo del servizio) deve essere al massimo pari a 2 (due) giorni lavorativi;

Fondazione E.N.P.A.M. – Piazza Vittorio Emanuele II, 78 – 00185 ROMA – Tel. 06.48294.1 – [www.enpam.it](http://www.enpam.it)



7. il tempo di eventuale sostituzione (cioè il tempo intercorrente tra il primo intervento ed il ripristino effettivo del servizio tramite sostituzione dell'apparecchiatura) deve essere al massimo pari a 5 (cinque) giorni lavorativi.

### **Art. 7 – Nomina e compiti del Service Manager**

L'Aggiudicataria dovrà comunicare ad ENPAM un responsabile del servizio denominato SERVICE MANAGER, che fungerà da unica interfaccia con un responsabile del servizio di stampa e copie della Fondazione. Il responsabile del servizio SERVICE MANAGER dovrà essere un dipendente dell'Aggiudicataria. Lo scambio di ogni richiesta, informazione e/o documentazione necessaria allo svolgimento delle attività, oggetto del presente capitolato, avverrà attraverso i soggetti sopra indicati.

I compiti del SERVICE MANAGER saranno i seguenti:

- concordare con ENPAM la pianificazione per la consegna e l'installazione dei sistemi di stampa;
- concordare ed avviare il piano di formazione on site come descritto nell'Art. 9;
- fornire un numero telefonico a cui rivolgersi in caso di necessità;
- concordare con ENPAM il dimensionamento di eventuali scorte dei materiali consumabili ed il processo di approvvigionamento, in modo da prevenire situazioni di irreperibilità degli stessi. Si precisa che la gestione delle scorte dei materiali di consumo non è sotto la responsabilità della Fondazione che, qualora necessario, metterà comunque a disposizione dell'Aggiudicataria uno spazio, munito di accesso controllato, per lo stoccaggio del materiale di consumo di prima necessità;
- piano di accounting in fase di start-up, ovvero il progetto di allineamento del proprio sistema di autenticazione con il sistema utilizzato dalla Fondazione ENPAM (Active Directory);
- definizione di report dettagliati, da concordare con il referente interno, relativamente a:
  - tempi di funzionamento delle apparecchiature (al netto dei tempi passivi);
  - tempi di gestione dell'assistenza tecnica con dettaglio di apertura/chiusura chiamate per device;
  - proiezione trimestrale dei volumi previsti per la pianificazione dei costi;
  - centro di costo e descrizione dell'unità organizzativa, pagine totali stampate a colori e relativo importo economico, pagine totali stampate in B/N e relativo importo economico;
  - lista degli utenti appartenenti all'unità organizzativa con indicato per ciascuno il nome utente, nome macchina e numero di stampe per tipologia (documento, immagine, database).

### **Art. 8 – Collaudo dei sistemi di stampa**

L'Affidataria dovrà provvedere al relativo collaudo in presenza di uno o più incaricati della Fondazione e del Service Manager. Le operazioni di collaudo verranno riportate in un verbale redatto in contraddittorio fra le parti e il certificato di corretta esecuzione sarà rilasciato a seguito di esito positivo del collaudo stesso. Eventuali vizi e malfunzionamenti riscontrati in sede di collaudo, saranno immediatamente contestati per iscritto all'Aggiudicataria che dovrà provvedere alla loro eliminazione entro trenta giorni solari dalla contestazione.

### **Art. 9 – Formazione on site**

L'Aggiudicataria, successivamente all'avvenuto collaudo dei Sistemi di Stampa con esito positivo dovrà provvedere, secondo un calendario concordato tra le parti, alla formazione on-site di tutto il personale. La formazione dovrà prevedere 3 (tre) diversi profili, l'utente semplice, tecnico interno ed infine l'amministratore. Per ciascun profilo dovranno essere fornite informazioni cartacee sintetiche riguardo il tipo di formazione specifica.

Per tutti gli utenti semplici (circa 450 totali), dovranno essere effettuate brevi presentazioni per singola unità organizzativa. Oggetto della formazione dovrà essere:

- presentazione delle apparecchiature utilizzate in Sede;
- utilizzo della funzione copia;



- utilizzo della funzione stampa;
- utilizzo della funzione scansione;
- ricaricamento carta.
- procedure per l'individuazione e la soluzione degli inconvenienti più frequenti (es. code di stampa od inceppamento carta).

Ai tecnici interni (massimo 10) dovrà essere fornito un approfondimento al fine di renderli autonomi per la risoluzione dei problemi più comuni sui Sistemi di Stampa, come:

- sostituzione materiale di consumo;
- rimozione inceppamenti carta;
- configurazione su PC;
- stampe personalizzate;
- gestione delle code di stampa;
- procedure di chiamata per guasti di livello superiore.

Per gli amministratori (massimo 4) dovrà essere previsto un corso approfondito, in grado di renderli autonomi per gli interventi base sui Sistemi di Stampa:

- personalizzazione reportistica;
- gestione delle code di stampa;
- configurazione utenti.

La suddetta formazione dovrà comunque terminare prima della completa messa in funzione di tutti i Sistemi di Stampa.

### Art. 10 – Criteri di aggiudicazione

L'appalto sarà aggiudicato secondo le modalità dell'offerta economicamente più vantaggiosa, da individuarsi mediante l'applicazione dei seguenti criteri di valutazione. Si potrà dare luogo all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida. Di seguito si riportano:

#### Offerta Tecnica max punti 50/100:

- Prestazioni e caratteristiche migliorative delle macchine multifunzione;

#### Offerta Economica max punti 50/100, così dettagliati:

- Canone di locazione quadriennale con relativa manutenzione ed assistenza sommato all'importo quadriennale presunto (vedi art. 2.3) per la fornitura del materiale di consumo (per copie e stampe in BN/colore, inclusi punti metallici, esclusa la carta).

Qualora nel corso dell'esecuzione del contratto i modelli proposti in offerta dall'Aggiudicatario fossero ritirati dal mercato e sostituiti da nuovi modelli, la Fondazione si riserva di noleggiare questi ultimi, a condizione che:

- i nuovi modelli abbiano caratteristiche tecniche uguali o superiori a quelli sostituiti;
- il costo per il noleggio sia uguale o inferiore a quello dei modelli sostituiti.

Qualora il predetto costo di noleggio risultasse inferiore a quello offerto dall'aggiudicatario si procederà ad una revisione del contratto nel quale saranno aggiornati i modelli e i relativi prezzi.

Qualora, invece, uno o entrambe delle condizioni sopra elencate non sia soddisfatta, la Fondazione ENPAM si riserva la facoltà di recedere.

La società partecipante è tenuta a compilare la scheda "Offerta Economica" posta in allegato "C".