

## **ALLEGATO A**

### **CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA DEI SERVIZI DI NOLEGGIO DI DISPOSITIVI DI STAMPA MULTIFUNZIONE FORMATO A3/A4 PER LE SEDI DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE**

***Gara n. 45/2023 – Asta pubblica n. 05/CA/2023***

#### **INDICE**

##### TITOLO I – INDICAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

- Art. 1 – Oggetto dell'appalto
- Art. 2 – Durata dell'appalto
- Art. 3 – Importi
- Art. 4 – Aumento e diminuzione dei servizi appaltati – quinto d'obbligo

##### TITOLO II – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

- Art. 5 – Quantitativi e requisiti minimi dei dispositivi
- Art. 6 – Requisiti minimi del software di accounting e monitoraggio
- Art. 7 – Cessione del credito e subappalto
- Art. 8 – Consegna ed installazione
- Art. 9 – Verbale di consegna
- Art. 10 – Installazione in rete degli Apparati
- Art. 11 – Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)
- Art. 12 – Service Manager
- Art. 13 – Avvio del servizio
- Art. 14 – Assistenza tecnica
- Art. 15 – Help Desk
- Art. 16 – Orari delle attività di assistenza e manutenzione
- Art. 17 – Ritiro e smaltimento materiali di consumo esausti
- Art. 18 – Attività di Sicurezza
- Art. 19 – Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro
- Art. 20 – Servizi accessori
- Art. 21 – Descrizione e modalità di esecuzione del servizio
- Art. 22 – Formazione

##### TITOLO III – OBBLIGHI E ONERI NELL' ESECUZIONE DEL SERVIZIO

- Art. 23 – Accettazione della fornitura e garanzie
- Art. 24 – Adempimenti ed obblighi dell'impresa appaltatrice nel corso del servizio
- Art. 25 – Tutela dell'ambiente e gestione dei rifiuti
- Art. 26 – Attrezzature

Art. 27 – Adempimenti ed oneri a carico dell'Amministrazione

Art. 28 – Controlli sullo svolgimento del servizio

#### TITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI

Art. 29 – Inadempienze e penalità

Art. 30 – Pagamenti

### TITOLO I – INDICAZIONI GENERALI SULL'APPALTO

#### Art. 1 – Oggetto dell'Appalto

1. Costituisce oggetto del presente Capitolato Speciale d'Appalto la fornitura dei servizi di noleggio di dispositivi di stampa multifunzione formato A3/A4 per le sedi della Pubblica Amministrazione della Repubblica di San Marino, da ubicarsi presso gli Uffici richiedenti, nonché della fornitura del servizio di stampa e gestione complessiva degli apparati e relativo software di monitoraggio, gestione dei processi di stampa e gestione del parco macchine.

2. L'approvvigionamento in oggetto è finalizzato all'installazione di un nuovo parco macchine stampanti che rispetti le esigenze indicate nel presente capitolato e garantisca i servizi di stampa.

3. La fornitura dovrà prevedere apparecchiature con caratteristiche tecniche tali da garantire la massima efficacia ed efficienza rispetto le esigenze di stampa espressa. I servizi di stampa e gestione complessiva degli apparati dovranno comprendere ogni attività di assistenza e manutenzione, nonché la fornitura di materiali di consumo e di quanto necessario al ripristino delle funzionalità degli apparati stessi. Le licenze d'uso di software dovranno consentire la fase di monitoraggio, gestione dei processi di stampa e gestione del parco macchine con consuntivazione dei consumi, in modo tale da attivare i processi di approvvigionamento dei consumabili e di assistenza preventiva e correttiva. Il software di monitoraggio dovrà essere in grado di gestire la produzione di documenti su tutta la rete in modo tale da tracciare le attività di copia e stampa in modo dettagliato e consentire di allocare i costi in modo semplice e preciso. Il fornitore dovrà anche prevedere la soluzione più adeguata che consenta di erogare il servizio con il minore impatto sulla rete dati della Pubblica Amministrazione.

4. A tale proposito, le Imprese partecipanti dovranno proporre preferibilmente una soluzione "**On Premise**", dettagliando le risorse richieste in termini di server virtuali necessari e di attività di gestione interna.

In alternativa, potranno proporre una soluzione "**in Cloud**" per la quale dovranno essere fornite le seguenti specifiche:

- a) modalità di accesso dal Cloud ai sistemi interni alla rete P.A. (stampanti, PC, Server);
- b) caratteristiche di sicurezza adottate dal software di monitoraggio delle periferiche per garantire una comunicazione sicura (canale cifrato) e per prevenire accessi non autorizzati;
- c) registrazione degli accessi e dei tentativi di accesso;
- d) indicazione di quali informazioni relative alle stampanti o ai contenuti stampati o scansionati verranno o potranno essere memorizzati fuori dai sistemi interni della Pubblica Amministrazione;
- e) quale Cloud Provider verrà utilizzato e quali certificazioni possiede.

5. La Stazione Appaltante si riserva di valutare entrambe le soluzioni proposte, nonché la relativa

compatibilità con le caratteristiche della rete informatica della Pubblica Amministrazione.

#### **Art. 2 – Durata dell'appalto**

1. Il contratto relativo alla presente procedura avrà durata pari a 12 (dodici), 36 (trentasei) o 72 (settantadue) mesi, con decorrenza dalla stipula del contratto stesso o comunque dalla data che verrà indicata nel provvedimento di aggiudicazione.
2. Le offerte relative ai 12 (dodici), 36 (trentasei) o 72 (settantadue) mesi saranno valutate dall'Amministrazione in base ai principi di economicità ed efficacia della spesa, ai sensi dell'articolo 57 comma 1 della Legge 20 dicembre 2002 n. 112.
3. Allo scadere del relativo contratto, qualora non dovessero risultare completate le formalità per la nuova aggiudicazione, l'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire il regolare svolgimento di tutte le prestazioni previste fino alla data di subentro del nuovo assegnatario, alle stesse condizioni economiche e normative del contratto scaduto.

#### **Art. 3 – Importi**

1. Gli importi erogati a seguito di aggiudicazione, imposta monofase/IVA esclusa, sono comprensivi di tutti gli oneri connessi all'esecuzione delle prestazioni previste dalle disposizioni legislative vigenti e dal presente Capitolato speciale e comunque di tutte le spese occorrenti per la corretta e puntuale esecuzione dell'appalto, ivi compresi l'utile d'impresa, il diritto di chiamata, le spese generali quali le attrezzature ed i materiali necessari per l'ordinaria manutenzione, i materiali di consumo, la manodopera, le trasferte del personale dipendente e la formazione necessaria presso le sedi della Pubblica Amministrazione per il corretto utilizzo dei nuovi macchinari e del software dedicato.

#### **Art. 4 – Aumento e diminuzione dei servizi appaltati – quinto d'obbligo**

1. Considerata la natura dinamica delle esigenze di servizio dell'Amministrazione, i servizi appaltati potrebbero necessitare, durante l'intero periodo di vigenza contrattuale, di variazioni del numero di dispositivi di stampa richiesti. A mente dell'articolo 37 comma 3 del Decreto Delegato 2 marzo 2015 n. 26 s.m.i., l'impresa è tenuta ad accettare eventuali variazioni nei servizi prestati che potranno essere disposte dalla Stazione Appaltante entro il 20%, in aumento o in diminuzione, dell'importo complessivo previsto dal contratto, senza diritto ad alcuna indennità ad eccezione del corrispettivo relativo alle prestazioni aggiuntive in caso di variazioni in aumento.
2. Pertanto, con riferimento al pagamento dei canoni, saranno corrisposti importi ottenuti moltiplicando i canoni di noleggio unitari per le unità effettivamente noleggiate durante il periodo di riferimento.
3. Le variazioni di cui al comma 1 sono formalizzate tramite appendici contrattuali.

### **TITOLO II – MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Art. 5 – Quantitativi e requisiti minimi dei dispositivi**

1. L'appalto è costituito da un unico lotto di gara di **N° 125 dispositivi di stampa multifunzione (MFD)** così strutturato:

- 1) DISPOSITIVI DI STAMPA MULTIFUNZIONE FORMATO A3 COLORE
- 2) DISPOSITIVI DI STAMPA MULTIFUNZIONE FORMATO A4 COLORE

Il Lotto Unico è costituito da:

**a) N° 79 stampanti multifunzione A3 colore, con velocità di stampa (in formato A4) di almeno 50 ppm fascia media (52.000 copie/anno in B/N medie; 12.000 copie/anno a colori medie per singolo fotocopiatore);**

**b) N° 8 stampanti multifunzione A3 colore, con velocità di stampa (in formato A4) di almeno 65 ppm fascia alta (250.000 copie/anno in B/N medie; 12.000 copie/anno a colori medie per singolo fotocopiatore);**

**c) N° 38 stampanti multifunzione A4 colore, con velocità di stampa (in formato A4) di almeno 35 ppm (60.000 copie/anno in B/N medie; 24.000 copie/anno a colori medie per singolo fotocopiatore);**

**d) Costo copie per N° 6.108.000 copie formato A4=A3 B/N (riferimento dispositivi di stampa multifunzione formato A3/A4), Costo copie per N° 1.044.000 copie formato A4=A3 Colore (riferimento dispositivi di stampa multifunzione formato A3/A4), Costo copie per N° 2.280.000 copie formato A4 B/N (riferimento dispositivi di stampa multifunzione formato A4), Costo copie per N° 912.000 copie formato A4 Colore (riferimento dispositivi di stampa multifunzione formato A4).**

**I volumi di stampa, per un totale di 8.388.000 copie/anno complessive in B/N ed un toatale di 1.956.000 copie/anno a colori, risultano puramente indicativi e funzionali all'assunzione della disponibilità di spesa della Pubblica Amministrazione per ogni esercizio finanziario.**

2. Tutte le Multifunzione dovranno avere:

- a) l'eventuale porta di accesso Wifi disabilitata;
- b) una scheda di rete con presa RJ45 configurabile in modalità manuale (IP, Gateway, mac address) o attraverso DHCP.
- c) una presa USB per collegamento diretto al PC

3. Perché ogni PC possa dialogare in chiaro con le stampanti/scanner non dovrà essere necessario installare software proprietari, ma driver e protocolli standard. Potrà essere installato quanto necessario per un modulo di crittazione dei dati da e verso le multifunzioni.

I dispositivi dovranno essere accompagnati dalle relative schede tecniche di sicurezza ed essere conformi alla direttiva Blue Angel.

d) I dispositivi dovranno essere connettabili alla rete informatica dell'Amministrazione con interfaccia Ethernet standard (connettore modulare) e indirizzabili in protocollo IP.

e) Tutti i dispositivi dovranno possedere i seguenti requisiti tecnici in aggiunta a quelli indicati nel PROSPETTO TABELLA "ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO TECNICO" all'Art 5 del Bando di Gara:

**I DISPOSITIVI DI STAMPA MULTIFUNZIONE FORMATO A3 COLORE** dovranno possedere i seguenti requisiti tecnici minimi, in aggiunta a quelli indicati nell'ambito del Prospetto Tabella "ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO TECNICO":

- a) **dispositivi multifunzione di rete (stampa/copia, scansione a colori), formato massimo A3;**
- b) **supporto da terra per portare i dispositivi ad altezza utente;**
- c) **cassetti porta carta e relative capacità:**
  - 1) **tutti i modelli con velocità di stampa (in A4  $\geq$ 50 ppm: almeno n. 2 cassette con capacità di almeno 500 fogli ciascuno + almeno n. 1 cassetto ad alta capacità da 1.000 fogli A4;**
  - 2) **dispositivi con velocità di stampa (in A4)  $\geq$ 65 ppm: almeno n. 3 cassette con capacità di almeno 500 fogli ciascuno + almeno n. 1 cassetto ad alta capacità da 1.000 fogli A4;**
- d) **lettore di Badge RFID 125 kHz oppure 13,56 MHz, compatibile con tecnologia NFC installato sui dispositivi di stampa multifunzione, comprensivi di tessere RFID;**
- e) **formati carta supportati da A5R ad A3; corretto funzionamento anche con carta riciclata;**
- f) **alimentatore automatico di originali sovrapposto al piano di scansione, scansione fronte/retro a singolo passaggio, capacità di almeno 120 fogli, velocità di almeno 135 ipm a colori (300 dpi);**
- g) **interfacce: 100Base-TX/10Base-T/100 Base -T/1000Base-T; High Speed USB 2.0;**
- h) **autenticazione: autenticazione dell'utente tramite pannello di controllo touch screen, possibilità di associare all'utente codici di reparto già presenti in LDAP;**
- i) **tutti i sistemi operativi ufficialmente supportati;**
- j) **driver unico per i diversi modelli di dispositivi;**
- k) **HDD o SSD crittografato;**
- l) **risoluzione in copia (scansione): 600x600 dpi;**
- m) **formati file da scansione: almeno TIFF, JPEG, PDF, PDF/A, PDF a testo ricercabile (OCR);**
- n) **destinazioni delle scansioni: USB, e-mail, directory (SMB, FTP,FTPS);**
- o) **stampa da USB;**
- p) **fascicolazione elettronica dei documenti in uscita;**
- q) **ove previsto nell'ambito dell'elenco dei dispositivi richiesti, stazioni di finitura interne/esterne per pinzatura fascicoli (multi posizione, per almeno 50 fogli).**

**I DISPOSITIVI DI STAMPA MULTIFUNZIONE FORMATO A4 COLORE** dovranno possedere i seguenti requisiti tecnici minimi, in aggiunta a quelli indicati nell'ambito del Prospetto Tabella "ATTRIBUZIONE PUNTEGGIO TECNICO":

- a) **dispositivi multifunzione di rete (stampa/copia, scansione a colori), formato**

- massimo A4;**
- b) cassette porta carta e relative capacità:**
    - 1) tutti i modelli con velocità di stampa (in A4  $\geq$  35 ppm: almeno n. 2 cassette con capacità di almeno 500 fogli ciascuno;**
  - c) formati carta supportati da A5R ad A4; corretto funzionamento anche con carta riciclata;**
  - d) alimentatore automatico di originali sovrapposto al piano di scansione, scansione fronte/retro a singolo passaggio, capacità di almeno 50 fogli, velocità di almeno 35 ipm a colori (300 dpi);**
  - e) interfacce: 100Base-TX/10Base-T/1000Base-T; High Speed USB 2.0;**
  - f) autenticazione: autenticazione dell'utente tramite pannello di controllo touch screen, possibilità di associare all'utente codici di reparto presenti in LDAP**
  - g) tutti i sistemi operativi ufficialmente supportati;**
  - h) risoluzione in copia (scansione): 600x600dpi;**
  - i) formati file da scansione: almeno TIFF, JPEG, PDF, PDF protetto;**
  - j) destinazioni delle scansioni: USB, e-mail, File, WSD;**
  - k) stampa da USB;**

#### **Art. 6 – Requisiti minimi del software di accounting e monitoraggio**

1. Il sistema di gestione dei dispositivi di stampa installati in rete dovrà garantire la gestione centralizzata degli stessi dispositivi da remoto, l'osservanza delle politiche di sicurezza ed eventualmente l'integrazione con un software di monitoraggio delle necessità di intervento sul parco macchine e delle eventuali problematiche rilevate.

Dovrà inoltre prevedere:

##### **le funzioni di gestione stampa (lato utente) tra cui:**

- funzioni di autenticazione utente, attraverso lettore di badge utente e, alternativamente, attraverso un login centralizzato con controllo su AD o LDAP;
- *follow me printing*, funzione che consente all'utente di essere abilitato a stampare su code di stampa predefinite ed univoche (ad esempio, coda colore e coda bianco e nero) e poter effettuare materialmente la stampa presentandosi ad uno qualsiasi degli apparati di stampa in rete. L'accesso deve poter essere eseguito tramite autenticazione utente gestita da un solo server centrale (Active Directory) e deve prevedere la gestione di eventuali *guest*;
- *scan to mail* e *scan to folder*, funzione in grado di offrire la possibilità di usufruire delle funzioni avanzate di *Scan to Mail* (scansione del documento ed invio alla casella di posta indicata, personale o altro, in formato PDF): allo stesso modo, l'utente deve poter effettuare la scansione ed eventualmente inviare il risultato in formato file ad un server definito o salvare in locale: le stesse funzionalità potranno essere offerte in alternativa anche a bordo dei dispositivi multifunzione;
- copiatura in locale, funzione consentita solo agli utenti riconosciuti ed abilitati;
- pulizia automatica delle code di stampa, che permetta la cancellazione automatica dal sistema delle stampe non reclamate, allo scadere di un periodo predefinito;
- possibilità di integrazione dei dispositivi MFP con sistemi di gestione documentale di mercato,

anche attraverso webservice;

- il software di *accounting* che consenta la stampa attraverso dispositivi mobili, solo tramite l'invio di e-mail da casella preventivamente abilitata o tramite web-application: la web-application dovrà essere raggiungibile dal portale intranet della Pubblica Amministrazione ed interfacciarsi con gli utenti a dominio;
- possibilità di bloccare, con richiesta di autenticazione, la singola funzione MFP (copia, scansione, ecc.);
- il *licensing* dell'applicativo dovrà essere esclusivamente basato sul numero di device abilitati, e non sul numero di utenti, o di client, o di print-server in essere;
- la manutenzione software dovrà prevedere la fornitura di tutti gli aggiornamenti per tutta la durata del contratto, siano essi *minor* o *major release*, senza alcun costo aggiuntivo;
- a seguito dell'autenticazione, l'utente dovrà poter stampare i propri lavori dal pannello touch-screen della multifunzione; in egual modo potrà selezionare e stampare lavori e poter cancellare o modificare i documenti presenti sulla coda di stampa;
- funzione di Sicurezza: il sistema di *print management* dovrà prevedere opzioni relative alla sicurezza dei dati inviati sulla rete, permettendo l'utilizzo di tecniche di cifratura delle informazioni trasmesse in rete dopo opportuno confronto con l'U.O. Ufficio Informatica della Repubblica di San Marino.

#### **le funzioni di gestione e monitoraggio, in grado di:**

- monitorare dinamicamente lo stato dei materiali di consumo di ogni apparato di stampa installato, attivando le procedure di rifornimento e consegna del materiale sostitutivo;
- monitorare dinamicamente gli interventi necessari per le problematiche HW rilevate che possano inficiare il pieno funzionamento delle macchine, attivando le procedure per il ripristino delle stesse (macchina non stampa, messaggio di fine carta, cassetto aperto, ecc.);
- monitorare le segnalazioni di manutenzione relative agli apparati installati, attivando in automatico le strutture preposte per la soluzione degli incidenti;
- monitorare la continuità dell'impiego del sistema di stampa, con possibilità di esportare i dati nei formati standard (csv, excel, PDF, ecc.);
- effettuare *accounting* delle copie/stampe per tipologia, centro di costo, utente, ecc., con possibilità di aggregare i dati secondo criteri da definirsi, coerenti con le necessità di controllo dei costi e dell'efficienza del sistema (ad es. nome/cognome, quantità di stampe a colori, quantità di stampe B/N ecc.);

#### **il modulo di reportistica, in grado di:**

- fornire reportistica avanzata basata su interfaccia web, operativa 7/7 e consultabile direttamente dall'Ente;
- analizzare in dettaglio i dati contenuti nei sistemi di gestione di stampa, per identificare ad esempio i reparti che generano alti volumi di stampa, i periodi di picco e i flussi di lavoro a utilizzo intensivo di carta;
- visualizzare i dati relativi all'impatto ambientale generato dalla stampa da ufficio ed esaminare l'impatto delle principali metriche di sostenibilità, quali carta, acqua, CO2, energia ed

equivalenze;

- comprendere le condizioni del parco dispositivi, analizzando disponibilità e connettività dei dispositivi, ticket di assistenza;
- visualizzare lo stato dei dispositivi sotto-utilizzati e sovra-utilizzati;
- valutare i trend dei volumi di attività con metriche di stampa giornaliere e mensili, quali volume totale, a colori, fronte/retro, scansioni su email, scansioni di rete, fax inviati ecc.;

La reportistica verrà periodicamente analizzata dalla Stazione Appaltante insieme al Fornitore al fine di individuare il trend di evoluzione dei volumi di stampa e valutare la distribuzione delle apparecchiature, con l'obiettivo di razionalizzare e rendere maggiormente efficiente il complessivo processo di gestione delle stampe.

#### **Art. 7– Cessione del credito e subappalto**

1. È vietata la cessione di qualsiasi credito che ha origine dal contratto ed il subappalto dei servizi di assistenza tecnica e sistemistica.

#### **Art. 8 - Consegna ed installazione**

1. Il servizio di noleggio operativo dei dispositivi e la relativa consegna ed installazione si intendono comprensive di ogni onere e spesa, ivi compresi a titolo meramente esemplificativo e non esaustivo: imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, verifica delle funzionalità, rimozione ed asporto dell'imballaggio.

2. La consegna e l'installazione delle apparecchiature in rete, che dovranno avere un unico driver ("driver di stampa universale"), saranno effettuate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dalla Pubblica Amministrazione di San Marino.

3. Unitamente a ciascun dispositivo il Fornitore provvederà a consegnare:

- la documentazione tecnica ed il materiale d'uso in lingua italiana/inglese, anche in formato elettronico;
- la dotazione del materiale di consumo (quali toner, tamburo, ecc.);

#### **Art. 9 – Verbale di consegna**

1. Al termine del positivo completamento della procedura di installazione, di cui al precedente art. 8 e delle attività di verifica delle apparecchiature, verrà redatto apposito verbale la cui data è da considerarsi "Data di installazione". Il verbale sarà redatto in contraddittorio tra le parti e dovrà dare atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, nonché dovrà indicare:

- la data dell'avvenuta installazione;
- l'ubicazione dalla multifunzione (ufficio e piano);
- il numero delle apparecchiature oggetto del verbale;
- i numeri di matricola (seriale);
- l'attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento agli utenti di cui al successivo art. 11 o della rinuncia ad esso da parte della Committente.

#### **Art. 10 – Installazione in rete degli Apparati**

1. Tutti gli Apparati dovranno essere installati in rete secondo le modalità stabilite con l'Ufficio Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica della Pubblica Amministrazione di San Marino. In particolare andranno concordate le giornate utili per l'installazione e la presenza dell'assistenza tecnica se necessaria. Dovranno essere verificate in anticipo la presenza di presa di rete e di corrente necessarie per l'installazione e comunicato in anticipo il *mac address* della scheda di rete e l'Ufficio di destinazione.

#### **Art. 11 – Affiancamento agli utenti (al momento dell'installazione)**

1. Al fine di semplificare l'uso dei dispositivi, il Fornitore dovrà predisporre al momento dell'installazione l'attività di "affiancamento agli utenti" in relazione ai seguenti punti:

- uso dell'Apparato in ogni sua funzione;
- gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner ecc.);
- procedure per la risoluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta); modalità di comunicazione (per es. orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura dei materiali di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi;
- formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo dei dispositivi ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenere il consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità).

2. L'affiancamento agli utenti dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare la formazione del personale della Pubblica Amministrazione di San Marino, in maniera esaustiva e puntuale.

3. La Pubblica Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino alla suddetta attività.

4. Per l'attestazione dell'avvenuta attività o della rinuncia ad essa da parte della Committente farà fede il verbale di cui al precedente art. 9.

#### **Art. 12 – Service Manager**

L'Impresa Aggiudicataria si impegna a nominare un Service Manager (del quale dovrà fornire numero di telefono di rete fissa, cellulare e e-mail aziendale), incaricato di curare il coordinamento tecnico delle attività di gestione e di svolgere la funzione di unico referente nei confronti della Pubblica Amministrazione. Il Service Manager sarà il principale punto di contatto durante la vigenza del contratto, e dovrà curare la gestione dei servizi connessi alla fornitura, coordinare tutte le comunicazioni previste dal contratto, rappresentare l'Impresa Aggiudicataria nell'avanzamento e coordinamento delle attività richieste.

#### **Art. 13 – Avvio del servizio**

1. Al fine di garantire un corretto avvio del servizio l'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere entro la data del 01 gennaio 2024 all'installazione del lotto di dispositivi multifunzione, dotati delle esatte caratteristiche tecniche offerte in sede di gara, nonché all'implementazione della relativa piattaforma informatica di gestione.

2. Resta inteso che l'installazione comprende il servizio di consegna al piano e la corretta configurazione in rete di tutte le attrezzature.
3. I beni oggetto della fornitura dovranno essere sempre accompagnati da una distinta di consegna o da un documento di trasporto merci. Sono a totale carico dell'impresa le spese di consegna nonché i rischi da essa derivanti (perdite o danni ai beni oggetto della fornitura), sino alla loro consegna ed installazione presso le sedi della Pubblica Amministrazione.

#### **Art. 14 – Assistenza tecnica**

1. L'Impresa Aggiudicataria dovrà adibire ai servizi di assistenza tecnica e sistemistica a supporto dei servizi da erogare, personale di comprovata ed idonea formazione in numero di almeno 2 (due) unità. Il personale qualificato dovrà essere presente e regolarmente assunto nell'Impresa Aggiudicataria al momento della pubblicazione del bando di gara. L'impresa Aggiudicataria dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento i dispositivi, provvedendo a fornire, per ciascuno di essi, l'assistenza tecnica necessaria, ponendo in essere ogni attività essenziale per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutta la durata del contratto, a decorrere dal primo giorno successivo alla conclusione della relativa installazione.
2. I termini di erogazione dell'Assistenza e Manutenzione previsti per il ripristino delle funzionalità, le cui richieste verranno avanzate attraverso l'Help Desk (di cui al successivo art. 15) o attraverso il sistema di gestione concordato, decorreranno a partire dalla data e dall'ora della segnalazione e dovranno rispettare le seguenti indicazioni:
  - L'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere a garantire una scorta minima di materiali di consumo nuovi ed originali, da concordare tenendo conto delle diverse tipologie dei dispositivi installati;
  - L'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura dei materiali di consumo nuovi ed originali, nei tempi e nei modi opportuni affinché non si generino disservizi a carico dell'Amministrazione, in particolare entro 24 ore lavorative dalla richiesta inviata tramite Help Desk o dalla segnalazione della periferica;
  - in caso di chiamata, qualora la problematica non sia risolvibile tramite il supporto del servizio di Help Desk, l'impresa è tenuta ad intervenire in loco entro il Next Business Day;
  - qualora non risulti possibile ripristinare l'operatività del dispositivo entro il secondo giorno lavorativo successivo a quello della chiamata, l'Impresa Aggiudicataria è tenuta ad installare entro il terzo giorno lavorativo successivo a quello della chiamata, a proprie spese e comunque in via temporanea, un'apparecchiatura sostitutiva avente caratteristiche equivalenti o superiori.
3. Per ogni intervento dovrà essere redatto un rapporto controfirmato dal Direttore dell'esecuzione, contenente i relativi dettagli (data, descrizione dell'intervento, ecc.). L'Impresa Aggiudicataria è direttamente responsabile dei danni derivanti da negligenza, imprudenza, imperizia ovvero inosservanza di norme e regolamenti, arrecati a persone e/o cose di proprietà dell'Amministrazione o di terzi, per fatto proprio o dei propri dipendenti.

#### **Art. 15 – Help Desk**

1. L'Impresa Aggiudicataria dovrà mettere a disposizione un apposito "Help Desk" che riporterà un numero telefonico ed una e-mail o un portale web dedicati per la gestione dell'Assistenza e della

Manutenzione.

2. Gli orari dell'Help Desk per la ricezione di Assistenza e Manutenzione mediante operatore sono specificati nell'articolo successivo.

3. Il numero telefonico e l'e-mail o il portale web dedicati all'Help Desk saranno riservati alla gestione dei seguenti servizi:

- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- richieste di ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo.

#### **Art. 16 – Orari delle attività di Assistenza e Manutenzione**

1. L'Impresa Aggiudicataria dovrà garantire che le attività di Assistenza e Manutenzione siano rese disponibili dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle ore 18:00 con esclusione dei giorni festivi.

2. Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 09:00 del giorno lavorativo successivo.

#### **Art. 17 – Ritiro e smaltimento materiali di consumo esausti**

1. L'Impresa Aggiudicataria dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro per la raccolta ed il trattamento dei materiali di consumo usati, inclusi toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature oggetto del contratto.

#### **Art. 18 – Attività di Sicurezza**

1. L'Impresa aggiudicataria si impegna sin d'ora ad effettuare ogni genere di operazione necessaria per la salvaguardia della riservatezza dei dati all'atto della riconsegna delle apparecchiature al termine del contratto (distruzione dati in memoria macchina, ecc.), dando evidenza scritta con regolare certificato di aver correttamente ottemperato a tale obbligo. La stessa attività dovrà essere svolta qualora una apparecchiatura venga dismessa durante il periodo contrattuale (apparecchiatura non riparabile).

#### **Art. 19 – Adempimenti in materia di sicurezza sul lavoro**

1. L'impresa aggiudicataria è rigorosamente tenuta all'osservanza della normativa in materia di sicurezza e salute nei luoghi di lavoro di cui alla Legge n. 31/1998 s.m.i.

#### **Art. 20 – Servizi accessori**

1. Connettività: predisposizione di connessione con server remoto del fornitore per la verifica del grado di usura delle parti di ricambio, dei consumi e del riordino automatico dei prodotti consumabili, e per il ripristino delle funzionalità da remoto: la connettività sarà gestita secondo le regole d'accesso fornite dall'U.O. Informatica, Tecnologia, Dati e Statistica della Pubblica Amministrazione della Repubblica di San Marino.

2. Statistiche e reporting: servizio di reporting automatico trimestrale da parte dell'Impresa Aggiudicataria al fine di monitorare il parco macchine installato, da personalizzare in funzione delle esigenze dell'Ufficio Approvvigionamenti, Contratti, Protezione dei Dati Personali.

#### **Art. 21 – Descrizione e modalità di esecuzione del servizio**

1. L'Impresa Aggiudicataria dovrà provvedere alla fornitura dei servizi di gestione e manutenzione delle attrezzature della Pubblica Amministrazione secondo le modalità descritte nel bando di gara e nel presente Capitolato speciale. In particolare, l'Impresa Aggiudicataria si impegna a fornire le parti di ricambio e i materiali di consumo necessari, nonché a garantire la perfetta funzionalità ed efficienza delle multifunzioni della Pubblica Amministrazione, assicurandone altresì il ripristino in caso di guasto.

#### **Art. 22 – Formazione**

1. Come previsto all'articolo 11, l'Impresa Aggiudicataria dovrà assicurare un affiancamento agli utenti al momento dell'installazione senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione.

### **TITOLO III – OBBLIGHI E ONERI NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO**

#### **Art. 23 – Accettazione della fornitura e garanzie**

1. I Direttori dell'esecuzione di cui all'articolo 1, primo comma, lettera c) del capitolato generale d'appalto, o i dipendenti pubblici appositamente delegati, procederanno alla verifica delle condizioni di funzionamento ed al collaudo completo dei dispositivi entro 4 (quattro) settimane dalla loro installazione.

2. I Direttori dell'esecuzione, sulla base degli accertamenti e delle prove effettuate, potranno accettare la fornitura o rifiutarla; in quest'ultimo caso, sarà assegnato all'impresa un termine perentorio di adeguamento.

#### **Art. 24 – Adempimenti ed obblighi dell'Impresa Appaltatrice nel corso del servizio**

1. Nel corso del servizio l'impresa dovrà:

- a) comunicare con congruo anticipo al referente designato dall'Ufficio Approvvigionamenti, Contratti, Protezione dei Dati Personali, tramite indirizzo di posta elettronica concordato, giorno ed ora degli interventi programmati;
- b) assicurare ogni prestazione necessaria per la corretta esecuzione del servizio, per quanto di competenza dell'impresa, anche se non espressamente prevista dal presente Capitolato;
- c) intervenire nel più breve tempo possibile in caso di malfunzionamento delle attrezzature, su segnalazione da parte del referente, secondo quanto stabilito all'articolo 14 del presente Capitolato;
- d) rilasciare dichiarazioni e certificazioni ove previsto dalle norme vigenti;
- e) rispettare gli obblighi inerenti la sicurezza dei lavoratori di cui alla Legge n. 31/1998 s.m.i.;
- f) comunicare tempestivamente alla Stazione Appaltante l'eventuale sostituzione dei propri dipendenti assegnati alle mansioni regolate dal presente Capitolato, fornendone i dati identificativi;

#### **Art. 25 – Tutela dell'ambiente e gestione dei rifiuti**

1. L'impresa dovrà eseguire le attività oggetto del presente capitolato nella piena osservanza di tutte

le vigenti norme in materia di tutela ambientale. L'impresa dovrà, a propria cura e spese:

- a) adempiere a tutte le prescrizioni vigenti concernenti i rifiuti in genere, i rifiuti pericolosi e i rifiuti d'imballaggio, anche per quanto attiene alle segnalazioni da effettuare alle autorità competenti;
- b) trasportare i materiali consumabili esausti, le parti di ricambio sostituite e ogni altro rifiuto risultante dalle attività di installazione e manutenzione, secondo le modalità prescritte dalla normativa vigente;
- c) rendere disponibile, su richiesta della Stazione Appaltante, copia della documentazione comprovante la corretta gestione dei rifiuti, nel rispetto della normativa vigente, nonché del principio di tracciabilità dei rifiuti.

2. L'impresa, anche in qualità di intermediario, dovrà provvedere a proprie spese e responsabilità al completo ritiro e smaltimento dei materiali di risulta (toner, parti di ricambio, imballaggi, ecc.), sollevando l'Amministrazione da ogni responsabilità in merito.

#### **Art. 26 – Attrezzature**

1. L'Impresa Aggiudicataria deve risultare perfettamente idonea, organizzata ed attrezzata per la gestione del servizio con mezzi di proprietà o dei quali possa disporre in base a qualsiasi titolo giuridico idoneo ed a proprio rischio.

2. Tutti gli apparati devono essere nuovi di fabbrica in ogni loro componente, non rigenerati e/o revisionati e devono essere corredati da manuale d'uso in lingua italiana e documentazione tecnica. Gli apparati dovranno essere mono marca e conformi alle vigenti normative nazionali ed europee o ad altre disposizioni nazionali ed internazionali, 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.

3. Tutte le macchine e le attrezzature fornite dall'Impresa Aggiudicataria dovranno essere munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i Paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura CE) e devono soddisfare i requisiti dei consumi energetici richiesti dal programma EPA Energy Star 3.0.

#### **Art. 27 – Adempimenti ed oneri a carico dell'Amministrazione**

1. L'Amministrazione dovrà provvedere a:

- a) comunicare all'Impresa Aggiudicataria in quali locali dovrà essere espletato il servizio oggetto della fornitura;
- b) mettere a disposizione locali, arredi e quanto necessario al funzionamento del servizio;
- c) fornire informazioni su rischi specifici, qualora esistenti, presenti nei locali in cui l'Impresa Aggiudicataria dovrà operare;
- d) verificare che siano presenti e disponibili prese di rete e di corrente in prossimità dell'area di installazione del dispositivo.

#### **Art. 28 – Controlli sullo svolgimento del servizio**

1. La Stazione Appaltante provvederà ad individuare i Direttori dell'esecuzione, ai quali sono attribuite le seguenti competenze:

- a) controllare e vigilare sul regolare svolgimento delle prestazioni regolate dal presente Capitolato

- e sottoscrivere la documentazione attestante l'avvenuto regolare svolgimento delle prestazioni richieste e/o la consegna del materiale richiesto;
- b) inviare alla Stazione Appaltante, al termine di ogni fornitura, copia della documentazione attestante l'avvenuto regolare svolgimento delle prestazioni richieste e/o la consegna del materiale richiesto;
  - c) comunicare alla Stazione Appaltante eventuali disservizi, anche ai fini dell'irrogazione delle eventuali penalità di cui all'articolo 19 del Capitolato generale.

## **TITOLO V – DISPOSIZIONI FINALI**

### **Art. 29 – Inadempienze e penalità**

1. Nel caso in cui l'Impresa Appaltatrice si rendesse responsabile di inadempienze in relazione agli obblighi derivanti dal contratto o comunque dal presente Capitolato Speciale, è applicabile quanto previsto dagli articoli 19 (Penali) e 21 (Risoluzione del contratto) del Capitolato Generale.

### **Art. 30 – Pagamenti**

1. Il pagamento del servizio sarà effettuato a 60 giorni data fattura, con fatturazione trimestrale posticipata.
2. La fatturazione relativa alle copie/stampe effettuate dovrà avvenire con cadenza periodica da concordarsi, in modo da tenere conto del volume di produzione annuale.
3. Le fatture dovranno essere intestate a: Ufficio Approvvigionamenti, Contratti e Protezione dei Dati Personali, con sede in Via della Capannaccia n.13, 47890 – San Marino (R.S.M.), C.O.E. SM24450.