

Capitolato Tecnico

Indice dei contenuti

1 PREMESSA	3
2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....	4
2.1 Oggetto e durata.....	4
2.2 Manutenzione delle apparecchiature.....	5
3 RESPONSABILE DEI SERVIZI	6
4 PERSONALE	7
5 VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO.....	7
6 RISERVE	8
7 PENALI	9

1 PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, i servizi di manutenzione hardware per guasti di carattere accidentale, per i pc portatili e le docking station di proprietà di Agenzia delle entrate–Riscossione.

Apparecchiatura/e o PC: si intende il personal computer portatile completo di docking station o l'insieme dei personal computer portatili completi di docking station;

Contratto: è il contratto sottoscritto da Agenzia delle entrate-Riscossione, con il **Fornitore** per effetto del quale quest'ultimo si obbliga ad eseguire le prestazioni richieste;

Fornitore: soggetto aggiudicatario di ciascun lotto per i servizi oggetto della presente gara;

GDPR: Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016 - Regolamento generale sulla protezione dei dati;

Giorni Lavorativi: si intendono tutti i giorni esclusi il sabato, la domenica e festivi;

Guasto accidentale: si intendono i malfunzionamenti/rotture attribuibili a:

- uso improprio da parte degli utenti;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da parte del soggetto erogante l'energia elettrica;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Ore lavorative: si intendono le ore comprese nell'intervallo tra le ore 8.00 e le ore 16.00 di tutti i giorni lavorativi.

Responsabile dei Servizi: Persona fisica, nominata dal **Fornitore**, quale referente dei Servizi di cui al presente Capitolato Tecnico, con ruolo di supervisione e coordinamento con il Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione (DEC) e/o altre figure della Stazione Appaltante appositamente delegate.

Stazione Appaltante: Agenzia delle entrate–Riscossione o AdeR;

2 DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

2.1 Oggetto e durata

Oggetto dell'appalto sono i servizi di manutenzione hardware per guasti di natura accidentale per i personal computer portatili, completi di docking station, di proprietà di Agenzia delle entrate-Riscossione suddivisi nei seguenti Lotti:

- Lotto 1: costituito da n. 3.315 Pc portatili acquistati mediante adesione a Convenzioni Consip così ripartiti:
 - n. 227 Pc portatili di tipo HP 430 G5 e relativa Docking Station, con scadenza della garanzia, per n°150 portatili in luglio 2022 (per i restanti 77 la garanzia è già scaduta);
 - n. 505 Pc portatili di tipo HP 440 G6 e relativa Docking Station con scadenza della garanzia in maggio 2023;
 - n. 37 Pc portatili di tipo HP 830 G6 e relativa Docking Station con scadenza della garanzia in maggio 2023;
 - n. 976 Pc portatili di tipo Lenovo ThinkBook 15-IML con scadenza della garanzia in ottobre 2023;
 - n° 180 ThinkBook 15-III e relativa Docking Station con scadenza della garanzia in marzo 2024;
 - n. 1380 Pc portatili di tipo Acer TravelMate P215-52 e relativa Docking Station con scadenza della garanzia in ottobre 2023;
 - n. 10 Pc portatili di tipo Dell Latitude 7200 e relativa Docking Station con scadenza della garanzia in maggio 2023.
- Lotto 2: costituito da n. 5.416 Pc portatili acquistati mediante Appalto Specifico nell'ambito dello SDAPA ICT CONSIP e successive variazioni contrattuali in aumento con scadenza della garanzia in maggio 2025.
 - HP 450 G8 e relativa Docking Station;

Il servizio di manutenzione hardware consiste nel ripristinare perfettamente lo stato di funzionamento delle apparecchiature che sono state oggetto di guasto accidentale conservando inalterato, dopo l'intervento di ripristino, il diritto all'assistenza e manutenzione in garanzia, acquisito da parte di AdeR al momento dell'acquisto delle apparecchiature in parola.

Nel caso in cui, il fornitore non sia in grado di conservare inalterato, dopo l'intervento di ripristino, il diritto all'assistenza e manutenzione in garanzia di cui sopra, il medesimo fornitore, che ha effettuato l'intervento di ripristino dovrà garantire l'assistenza e manutenzione dell'apparecchiatura in parola, anche per guasti non accidentali, senza alcun onere aggiuntivo per AdeR, per tutto il periodo di vigenza della garanzia della singola apparecchiatura, rispettando i livelli di servizio, per la presa in carico della segnalazione di guasto e del ripristino del malfunzionamento, di seguito definiti.

La durata dell'appalto, per entrambi i Lotti, è pari a 36 mesi a decorrere dalla sottoscrizione del contratto.

2.2 Manutenzione delle apparecchiature

Quanto disciplinato al presente paragrafo ha la medesima valenza ed applicabilità per entrambi i Lotti.

I servizi successivamente descritti dovranno essere erogati dal Fornitore - per il lotto di cui risulta aggiudicatario o per tutti e due i lotti qualora risultasse aggiudicatario di entrambi, a sue spese e senza alcun onere aggiuntivo per AdeR.

I servizi di manutenzione sono finalizzati a mantenere in stato di perfetta efficienza le apparecchiature sopra indicate attraverso interventi opportuni e tempestivi volti a eliminare i malfunzionamenti.

Per malfunzionamento si intende ogni evento o situazione in cui si manifesta una difformità di funzionamento di una apparecchiatura in relazione a eventi di natura accidentale attribuibili a:

- uso improprio da parte degli utenti;
- sbalzi di tensione;
- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Il servizio oggetto del presente Capitolato Tecnico verrà prestato dal Fornitore a seguito di chiamata da parte di AdeR su portale web raggiungibile da rete internet accessibile mediante apposite credenziali (rilasciate via PEC ad indirizzo indicato da AdeR al momento della stipula).

Tramite tale portale dovrà essere possibile poter monitorare l'andamento degli interventi di manutenzione e dovrà essere possibile avere evidenza almeno di:

- numero richiesta intervento;
- tipologia dell'intervento da effettuare;
- costo dell'intervento;
- data e orario della richiesta intervento;
- data e orario della presa in carico;
- data e orario di risoluzione dell'intervento.

Per entrambi i lotti e per tutti i pc e le docking station la disponibilità richiesta per la presa in carico e l'intervento di manutenzione è dalle ore 8,00 alle 16,00 di LUN-MAR-MER-GIO-VEN.

Il Fornitore dovrà prendere in carico la richiesta, pena applicazione delle Penali di seguito riportate, entro 2 (due) ore lavorative dall'invio, mediante mail di conferma di avvenuta ricezione, da inoltrare mediante portale.

Ad ogni richiesta ricevuta il Fornitore dovrà assegnare un numero progressivo identificativo e tale identificativo, unitamente alla data e all'ora, dovrà essere comunicato a AdeR nella mail di conferma avvenuta ricezione.

Successivamente alla presa in carico, il Fornitore è obbligato a inviare il preventivo di spesa riportante la tipologia di intervento ed il relativo costo entro il termine di 48 (quarantotto) ore solari – esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla data e ora della richiesta pena applicazione delle Penali di seguito riportate.

Il DEC, valutato il preventivo di spesa, confermerà o annullerà, massimo entro due giorni lavorativi e mediante portale la richiesta di intervento.

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della completa funzionalità decorreranno dalla conferma della richiesta di intervento del DEC ed il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti entro il termine di 48 ore lavorative dalla predetta conferma.

A tal fine AdeR garantirà ai tecnici incaricati del Fornitore libero accesso ai propri locali e in nessun caso AdeR risponderà per eventuali oneri/spese.

L'assistenza comprende tutte le spese per le prestazioni di manodopera ed ogni altro onere per mantenere e/o riportare in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature.

Il servizio di assistenza on site deve essere garantito nella seguente fascia oraria, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00. Ove necessario le parti potranno concordare un prolungamento dell'orario senza alcun onere aggiuntivo per AdeR.

Nel caso in cui l'entità dei lavori da eseguire non consenta di ripristinare l'operatività del pc portatile entro 48 (quarantotto) ore solari – esclusi sabato, domenica e festivi – successive alla data e all'ora di presa in carico, il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione del pc portatile e/o della docking station con altro avente caratteristiche identiche e non inferiori sino alla rimessa in funzione del pc e/o della docking station guasta.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, comprensiva del rapporto di intervento tecnico, sottoscritta da un incaricato di AdeR quale assistente del DEC e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati:

- il numero della richiesta;
- la data e l'ora della richiesta;
- la data e l'ora dell'intervento;
- la data e l'ora dell'avvenuto ripristino.

Tutte le informazioni riguardanti gli interventi di manutenzione dovranno essere inserite a cura del Fornitore in un apposito applicativo web consultabile dall'Amministrazione.

Ai fini del servizio di manutenzione saranno considerati materiali di consumo a carico utente esclusivamente quelli esplicitamente specificati nei manuali d'uso e manutenzione delle apparecchiature oggetto del servizio.

Tutte le attività di manutenzione dovranno essere svolte attenendosi esattamente a quanto dichiarato negli specifici manuali tecnici del costruttore di ogni singola apparecchiatura.

Sarà invece a totale carico del Fornitore la sostituzione delle batterie tampone di tutte le apparecchiature gestite.

3 RESPONSABILE DEI SERVIZI

Per entrambi i Lotti, a partire dal giorno successivo alla data stipula del Contratto il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile dei Servizi, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad Agenzia delle entrate-Riscossione ai fini della sottoscrizione del contratto.

Il Responsabile dei Servizi dovrà essere:

- in possesso dei necessari poteri di rappresentanza del Fornitore e costituirà l'unico referente del Fornitore stesso per la Stazione appaltante;
- implementare tutte le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla stazione appaltante.

In caso di sostituzione del Responsabile dei Servizi nel corso del Contratto il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad Agenzia delle entrate-Riscossione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile dei Servizi posto in sostituzione.

4 PERSONALE

Il Fornitore, per entrambi i lotti, dovrà avvalersi di personale in misura adeguata ai servizi da svolgere, di fiducia e formato sui prodotti oggetto della fornitura e su tematiche di sicurezza e di privacy, con particolare riferimento al regolamento europeo sulla protezione dei dati personali (GDPR) già citato.

Il personale che avrà accesso controllato alle Sedi dove risultano ubicati i pc portatili dovrà garantire:

- di avere con sé un documento di identità personale;
- di essere dotato di targhetta distintiva della Ditta e di cartellino di riconoscimento.

Il Fornitore risponde della sua condotta e di ogni danno o molestia che possa essere da questi causato durante l'esecuzione dei Servizi.

AdeR avrà la facoltà di richiedere per iscritto, per motivate ragioni, la sostituzione del personale eventualmente non gradito. Sono a carico del Fornitore tutte le spese di assicurazione ed i contributi assistenziali, previdenziali, così come il rispetto delle norme sulla sicurezza per il personale impiegato per la fornitura.

Nello svolgimento del servizio il Fornitore deve evitare intralci o disturbo al normale andamento dell'attività della stazione appaltante. Il dipendente addetto del Fornitore, ovvero il dipendente di Società subappaltatrici, è soggetto ad obblighi di riservatezza su fatti o circostanze di cui possa venire a conoscenza nell'espletamento delle proprie funzioni. Il Fornitore è comunque responsabile del comportamento dei suoi dipendenti e collaboratori, nonché di quelli dei propri subappaltatori e subcontraenti. Il Fornitore è inoltre direttamente responsabile dei danni derivati a terzi da comportamenti imputabili ai propri dipendenti.

Agenzia delle entrate-Riscossione si riserva la possibilità di richiedere la sostituzione del personale addetto ove se ne ravvisi l'esigenza e fornendo adeguata motivazione con richiesta scritta, inviata a mezzo PEC, del Responsabile del Procedimento e/o il Direttore dell'Esecuzione, appositamente delegate.

5 VERIFICA DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO

AdeR eseguirà, ai sensi dell'art. 111 del D.lgs. 50/2016, le verifiche e i controlli per accertare la regolare esecuzione del contratto per entrambi i Lotti.

Il Direttore dell'Esecuzione di AdeR verificherà, anche avvalendosi di appositi assistenti, in conformità a quanto previsto dall'art 18 del D.M. n. 49/2018, la corretta esecuzione della fornitura affidata, in contraddittorio con il Fornitore, secondo le modalità di seguito precisate. In relazione alla specifica fornitura oggetto di contratto, le attività di controllo del direttore dell'esecuzione sono indirizzate alla valutazione del rispetto:

- del tempo di presa in carico della segnalazione di malfunzionamento;
- del tempo di presentazione del preventivo;
- del tempo di chiusura dell'intervento di rimozione del malfunzionamento;

Il rispetto dei già menzionati tempi garantisce anche la qualità attesa del servizio.

Le verifiche verranno effettuate anche servendosi dell'applicazione web messa a disposizione da parte del Fornitore e dell'applicativo di trouble shooting interno di AdeR denominato attualmente Help Desk ICT. Le relative reportistiche, saranno allegati al verbale in contraddittorio con il Fornitore appositamente redatto

Le predette verifiche verranno effettuate:

- tra il primo giorno solare ed entro il decimo solare del mese successivo al periodo di competenza (trimestre) prima dell'emissione della fattura;
- ogni qual volta il DEC riterrà opportuno ad accertare la regolare esecuzione del contratto.

Ai fini del monitoraggio delle attività contrattuali, a partire dalla data di inizio di esecuzione delle attività, il Fornitore si impegna a consegnare alla Stazione appaltante tutti i documenti necessari all'attività di monitoraggio relativi alle informazioni eventualmente non comprese tra quelle rese disponibili attraverso l'applicazione web, in formati aperti e su supporto elettronico.

Il DEC, valutato il mancato rispetto delle obbligazioni contrattuali e delle disposizioni impartite per la corretta esecuzione delle prestazioni affidate, nessuna esclusa, segnala al RUP le inadempienze riscontrate, anche al fine dell'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo "Penali", ovvero della risoluzione dello stesso per inadempimento, dopodiché provvede a formulare le relative contestazioni al Fornitore a mezzo PEC all'indirizzo indicato nel contratto, assegnando a quest'ultimo un termine per la presentazione delle proprie controdeduzioni e per rimuovere gli inadempimenti riscontrati non inferiore a 15 giorni naturali e consecutivi, salvo i casi d'urgenza in cui il predetto termine non potrà essere inferiore a 10 giorni naturali e consecutivi.

Ad ogni modo, nei termini indicati nella segnalazione, il Fornitore dovrà trasmettere ad AdeR le proprie eventuali controdeduzioni; trascorso tale termine, la stazione appaltante adotterà i provvedimenti conseguenti.

6 RISERVE

All'atto di ciascun pagamento il Fornitore ha la facoltà di presentare le proprie eventuali contestazioni, procedendo alla formulazione delle relative riserve. Qualora l'esplicazione e la quantificazione delle riserve non sia possibile al momento della formulazione delle stesse, il Fornitore ha l'onere di esplicitare per iscritto e via PEC, a pena di decadenza, nel termine di quindici giorni, le cifre di compenso cui crede aver diritto e le ragioni di ciascuna

domanda. Il DEC, nei successivi quindici giorni, comunicherà al fornitore le sue motivate deduzioni.

Nel caso in cui l'esecutore non abbia esplicitato le proprie eventuali riserve nel modo e nel termine sopraindicati, i controlli tecnico contabili effettuati dal DEC s'intendono definitivamente accertati e il Fornitore decade dal diritto di far valere in qualunque termine e modo le riserve o le domande che ad essi si riferiscono.

Le riserve non espressamente confermate sull'ultimo certificato delle prestazioni si intendono abbandonate.

7 PENALI

Qualora, per qualsiasi motivo, imputabile al Fornitore il servizio non venga espletato nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato, AdeR applicherà le penali di seguito riportate per entrambi i Lotti.

Tempi di presa in carico	Penali per ogni intervento
Per ogni di ora di ritardo rispetto allo SLA previsto	1‰ del valore dell'intervento da effettuare

Tempi di presentazione del preventivo di spesa	Penali per ogni intervento
Per ogni ora di ritardo rispetto allo SLA previsto	1‰ del valore dell'intervento da effettuare

Tempi di ripristino del funzionamento	Penali per ogni intervento
Per ogni ora di ritardo rispetto allo SLA previsto	1‰ del valore dell'intervento da effettuare

L'irrogazione delle penali non esclude il diritto di AdeR di agire per il ristoro del maggior danno subito, né esonera in nessun caso il **Fornitore** dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha determinato l'applicazione della penale.

L'importo massimo delle penali applicate non potrà superare il 10% del valore complessivo contrattuale, pena la risoluzione del contratto.

Il Responsabile del Procedimento

Laura Blasi

(Firmato digitalmente)