



**SDA - APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA IN ACQUISTO E NOLEGGIO DI
PERSONAL COMPUTER CONVERTIBILI 2 IN 1 (DETACHABLE), DISPOSITIVI
OPZIONALI E SERVIZI CONNESSI**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**



SDA - Appalto specifico per la fornitura in acquisto e noleggio di Personal Computer Convertibili 2 in 1 (detachable), dispositivi opzionali e servizi connessi

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

La gara ha ad oggetto la fornitura di **Personal Computer Convertibili 2 in 1 (Detachable)**, dei dispositivi opzionali e dei servizi connessi e opzionali da effettuarsi nei modi, nei termini ed alle condizioni previste nel presente Capitolato Tecnico e nella documentazione di gara.

Con riferimento al singolo Personal Computer Convertibili 2 in 1 (Detachable), in sede di Offerta Tecnica, compilata secondo l'Allegato 5 Schema presentazione Offerta Tecnica, dovranno essere dichiarate le tipologie specifiche (intese come produttore, nome commerciale/codice prodotto) di tutti i componenti del Personal Computer Convertibili 2 in 1 (Detachable) nella configurazione base e dei dispositivi opzionali richiesti descritti nel presente Capitolato.

L'offerta dovrà essere riferita ad una unica configurazione per ciascun modello, 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.

Durante il corso della fornitura saranno ammesse variazioni alle configurazioni proposte in sede di gara solo ed esclusivamente in caso di "Evoluzione tecnologica" o "Fuori produzione" nelle modalità stabilite nei successivi.

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 CE 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.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- i requisiti stabiliti nel D.Lgs. 19 settembre 1994, n. 626;

- i requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- I requisiti di compatibilità elettromagnetica stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.LGS 194/2007 e conseguentemente essere marchiata e certificata CE;
- rispettare i requisiti stabiliti nella direttiva 2006/66/CE (concernente pile, accumulatori e relativi rifiuti) recepita dalla legislazione italiana con D.LGS 188/2008 e 21/2011;
- conformi alla direttiva 2009/125/CE recepita dalla legislazione italiana con D.LGS 15/2011;
- le linee guida EPA ENERGY STAR versione 6.1 o equivalente quanto alle parti elettriche delle apparecchiature fornite;
- la direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances (RoHS)", recepita dalla legislazione italiana con D.LGS 151/2005.

Dovrà essere prodotta tutta la certificazione (anche in autocertificazione) attestante la sussistenza dei suddetti requisiti per le apparecchiature fornite. Il produttore delle apparecchiature hardware dovrà essere certificato ISO 9001.

Il rispetto dei requisiti ambientali di cui sopra ed i requisiti di cui ai punti 3.1, 3.2 e 3.3 del presente Capitolato garantiscono la conformità alle specifiche tecniche di base e alle clausole contrattuali indicate nei "*Criteri Ambientali Minimi per l'Acquisto, il Noleggio o il Leasing di personal computer portatili*" per IT adottati con DM 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) e scaricabili dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-ambientali-minimi>.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PC CONVERTIBILI 2 IN 1 (DETACHABLE)

Nel presente paragrafo e con riferimento a ciascun singolo modello, sono descritte le **caratteristiche tecniche minime** cui deve necessariamente rispondere il PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) nella configurazione base ed i dispositivi opzionali, pena l'esclusione dalla gara. Il PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) ed i dispositivi opzionali devono essere nuovi di fabbrica e costruiti utilizzando parti nuove.

3.1 CARATTERISTICHE TECNICHE 2 IN 1 (DETACHABLE)

Il PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) devono possedere le seguenti caratteristiche tecniche minime:

Processore e memoria RAM

- Processore a 64 bit Intel di ottava generazione o equivalente;

- Memoria ≥ 8 GB;

Memoria di massa

- Disco SSD PCIe® NVMe™ M.2 con capacità pari ad almeno 256 GB;

Video e controllore grafico

- Il display deve aver funzionalità touchscreen e possedere i seguenti requisiti:
 - · dimensione della diagonale uguale o superiore a 12.3”;
 - · risoluzione orizzontale uguale o superiore a 2736 pixel;
 - · risoluzione verticale uguale o superiore a 1824 pixel.
 - · multitouch a 10 punti.
 - · rispondenza alle specifiche ISO 9241-307 classe II

Dispositivi e porte di connessione

- almeno 1 porta USB v 3.0 o superiore oppure 1 porta USB Type C;
- 1 porta Audio out ed 1 porta microfono integrate (su due porte separate o su una di tipo “Combo”);
- altoparlanti e microfono incorporati;
- Webcam anteriore da almeno 2 Megapixel
- Webcam posteriore da almeno 5 Megapixel

Connettività alla rete

- L'apparecchiatura deve possedere un dispositivo integrato per il collegamento ad una rete LTE, conforme allo standard minimo 4G.
- Specificamente, le caratteristiche minime sono di seguito riassunte:
 - ·UMTS/HSPA/HSPA+/DC-HSDPA (850, 900, 1900, 2100 MHz); GSM/EDGE (850, 900, 1800, 1900 MHz)
 - ·CDMA EV-DO Rev. A e Rev. B (800, 1900 MHz)
 - ·LTE almeno Bande B1(2100), B2 (1900), B3 (1800), B4 (AWS), B5 (850), B7 (2600), B8 (900), B17 (700), B20 (800).
- Il 2 in 1 (Detachable) deve essere Wi-Fi certified ovvero deve prevedere la connessione a reti wireless 802.11ac/b/g/n mediante dispositivo di rete integrato oltre a Bluetooth ≥ 4.1 ;

Consumi elettrici e batteria

- batteria a ioni di litio con autonomia di almeno **400** minuti misurata nella modalità “performance and battery test” del benchmark BAPCo MobileMark 2014 (eseguito con sistema operativo Windows 10 Pro).

Prestazioni

- Il 2 in 1 (Detachable) dovrà avere un indice prestazione "Office productivity" minimo di **1400** ottenuto utilizzando il benchmark BAPCo MobileMark 2014 (Performance and battery test eseguito con sistema operativo Windows 10 Pro).

Peso

- peso non superiore a **0,900 kg** tastiera esclusa (in configurazione base completa, comprensiva di unità disco, RAM e batteria);
- laddove sia presente in configurazione anche una batteria ad alta capacità, il peso dovrà essere calcolato con la batteria utilizzata per entrambe le misurazioni di benchmark.

Accessori

- cover combinata con tastiera italiana, con Layout in lingua italiana;
- alimentatore C.A. incluso;

Emissioni acustiche

- le apparecchiature fornite dovranno avere un livello di potenza sonora emessa (LwAd) non superiore a 40 db(A), in modalità Hard Disk attivo e (LwAd) non superiore a 35 db(A), in fase di inoperosità. Il rispetto del requisito dovrà essere comprovato con la presentazione della documentazione di prova prevista dalle norme UNI EN ISO 9296 ed UNI EN ISO 7779 o equivalente. È ammesso ogni altro mezzo di prova appropriato ai sensi dell'art. 68, comma 5, lett. b, del D.Lgs. n. 50/2016.

Compatibilità ambientale

- i prodotti offerti dovranno essere compatibili con le principali certificazioni ambientali Europee (Ecolabel e/o Der Blu Angel e/o Nordic Swan). È ammesso ogni altro mezzo di prova appropriato ai sensi dell'art. 68, comma 5, lett. b, del D.Lgs. n. 50/2016.
- È richiesta la certificazione di sostenibilità ambientale EPEAT di livello minimo "Bronze"

Contenuto di mercurio nei monitor LCD

- Le lampade del sistema di retroilluminazione dello schermo LCD non devono contenere mercurio.

4. DISPOSITIVI OPZIONALI PER GLI 2 IN 1 (DETACHABLE)

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i Personal Computer Convertibili 2 in 1 (Detachable) con i dispositivi opzionali scelti dalla Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura, tra quelli sotto descritti.

Il prezzo dei dispositivi e dei servizi opzionali **non** è compreso nel prezzo del PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo, pertanto, è da intendersi come "prezzo addizionale" al prezzo del PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) base.

4.1 Mouse Esterno wireless

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere un Mouse esterno. Il dispositivo dovrà essere di tipo ottico, a due o tre pulsanti con rotella per lo scrolling e modalità di connessione al PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) di tipo bluetooth o wireless con dongle. Il mouse dovrà essere dotato di batteria al Litio incorporata ricaricabile.

4.2 Penna per firma grafometrica bluetooth

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere una penna per firma grafometrica e modalità di connessione al PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) di tipo bluetooth.

4.3 Zaino per il trasporto

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere uno zaino per il trasporto con una capienza congruente/proporzionata alle dimensioni del 2 in 1. Tale zaino deve essere di buona qualità (con cerniere e tasche nascoste per un'efficacia antifurto), robusto (resistente al taglio e in tessuto idro repellente) e preferibilmente con inserti riflettenti.

4.4 Docking station

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere una o più Docking Station con interfaccia USB 3.0 o USB TYPE C. La docking Station dovrà offrire le seguenti interfacce:

- Porte Video: HDMI e DVI. Le porte video devono supportare una risoluzione fino a 2048x1152
- Porte LAN: Ethernet 10BASE-T/100BASE-TX/1000BASE-TX
- Tipologia della porta di collegamento al portatile: USB 3.0 Type B o Type C comprensivo del cavo di collegamento al 2 in 1 (Detachable)
- Porte USB: almeno 5 porte USB complessive per il collegamento di dispositivi esterni (mouse, tastiera, stampante, ecc.) di cui almeno tre porte USB 3.0 per collegare anche dischi esterni e/o ricarica smartphone e altri device compatibili
- Porte Audio: 1 porta audio in uscita per collegare casse audio o cuffie e 1 porta audio Input per collegare un microfono

- Alimentazione: la docking station deve essere alimentata autonomamente e deve comprendere il proprio alimentatore
- Compatibilità software: i driver e le utility di installazione forniti insieme alla docking station devono garantire la totale compatibilità con i personal computer 2 in 1 (Detachable) del presente capitolato e garantire la compatibilità con i sistemi operativi Windows 7 pro, Windows 8.1 pro, Windows 10 pro e Mac OS 10.6 o superiore

4.5 Cavo HDMI-HDMI

L'Amministrazione contraente potrà richiedere uno o più cavi esterni HDMI-HDMI di lunghezza di 3 metri per collegare monitor esterni con porte HDMI ai detachables e/o alle docking station;

4.6 Alimentatore aggiuntivo

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere la fornitura di uno o più alimentatori aggiuntivi;

4.7 Lettore/Masterizzatore DVD esterno

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere la fornitura di uno o più device di lettura DVD con interfaccia USB 3.0 o Type C (compatibile e nella combinazione ottimale con il device 2 in 1 proposto);

4.8 Cuffia con microfono

Per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), indicato nell'Ordinativo di Fornitura, l'Amministrazione contraente potrà richiedere la fornitura di uno o più cuffie binaurali con microfono integrato certificate per sistemi di telefonia integrata quali Skype for Business; La cuffia deve disporre di connettività USB (compatibile e nella combinazione ottimale con il device 2 in 1 proposto), e deve avere l'archetto regolabile.

5. SERVIZI COMPRESI NEL PREZZO DEI 2 IN 1 (DETACHABLE)

I servizi descritti nel presente paragrafo sono connessi ed accessori alla fornitura dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) e, quindi, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima. Il corrispettivo di tali servizi, quindi, è ricompreso nel prezzo dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) base.

5.1 PRECARICAMENTO SISTEMA OPERATIVO MICROSOFT

L'Amministrazione contraente dovrà indicare nell'Ordinativo di fornitura, per ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), il Sistema Operativo Microsoft Windows 10 Pro/Enterprise a 64 bit (fornitura di una licenza d'uso a tempo indeterminato e preinstallazione). Il Fornitore deve preinstallare il software Windows 10 Pro/Enterprise e, in tale caso, su ciascun PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) dovrà comprovare l'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft.

Tale sistema operativo dovrà:

- essere fornito nell'ultima versione ed in lingua italiana;
- contenere l'ultima versione dei relativi Service Pack;
- 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" non fossero compresi nel Sistema Operativo, gli stessi dovranno essere disponibili sul sito web del produttore o forniti su appositi supporti.

5.2 CONSEGNA

Le attività di consegna delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna nei luoghi indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura.

L'esecuzione degli Ordinativi di Fornitura relativi a più di una apparecchiatura non potrà avvenire mediante consegne ripartite, salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e la singola Amministrazione contraente. Non saranno, inoltre, accettate consegne parziali, ovvero consegne di apparecchiature che non comprendano tutti i dispositivi di base ed opzionali previsti dal relativo Ordinativo di Fornitura.

La consegna dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) e dei dispositivi opzionali dovrà avvenire entro i termini di seguito indicati:

- per Ordinativi di Fornitura fino a n. 50 apparecchiature, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla "Data dell'Ordinativo di Fornitura"
- per Ordinativi di Fornitura superiori a 50 apparecchiature, entro e non oltre 45 (quarantacinque) giorni naturali e consecutivi a decorrere dalla "Data dell'Ordinativo di Fornitura".

Contestualmente alla consegna dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable), il Fornitore dovrà consegnare la documentazione tecnica e di conformità, il manuale d'uso, nonché una propria dichiarazione attestante la corrispondenza delle caratteristiche dei beni consegnati con quelle descritte nell'Offerta Tecnica e, comunque, con i requisiti tecnici e di conformità previsti nel presente Capitolato Tecnico. L'Amministrazione si riserva, in ogni caso, la facoltà di effettuare verifiche a campione sulle apparecchiature consegnate.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto elettronico. Il ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nell'Ordinativo di Fornitura. L'Amministrazione si riserva di accertare la quantità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

5.3 ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto della fornitura per un periodo di **36 (trentasei)** mesi in caso di acquisto e di **60 (sessanta)** mesi in caso di noleggio a partire dalla Data di Consegna dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable), provvedendo a fornire per ciascuno di essi, **l'assistenza tecnica on-site del produttore dell'apparecchiatura. L'assistenza tecnica deve essere esercitata tramite ritiro e riconsegna dell'apparecchiatura entro 2 giorni lavorativi decorrenti dal giorno successivo all'apertura della chiamata di assistenza. Le spese di ritiro e riconsegna dell'apparecchiatura sono a carico del fornitore. Tramite accordi tra l'amministrazione e il fornitore, l'assistenza tecnica può essere esercitata anche tramite la fornitura di un congruo numero di apparecchiature sostitutive (muletti) con medesime caratteristiche delle apparecchiature originali.**

Il Fornitore è obbligato, quindi, a porre in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti che dovessero verificarsi nel corso dei 36 o 60 mesi, rispettivamente in caso di acquisto o noleggio. Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni difformità del prodotto hardware in esecuzione alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso. Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente o superiore; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione interessata.

Non è prevista assistenza sul software.

Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "Call Center" di cui al successivo paragrafo 5.6.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di **2 giorni lavorativi**, successivi alla richiesta di intervento al Call Center, esclusi sabato, domenica e festivi.

Per ogni intervento dovrà essere redatta un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nella quale dovranno essere registrati almeno le seguenti informazioni:

- il numero di serie attribuito dal produttore;
- il numero della richiesta di intervento;
- l'ora ed il giorno della chiamata;
- l'Amministrazione richiedente;
- il numero dell'intervento;

- l'ora ed il giorno di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

Il Fornitore e il produttore delle apparecchiature devono assicurare per i 36 o 60 mesi, rispettivamente in caso di acquisto o noleggio, successivi alla data di consegna dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable), a propria cura e spese, la riparazione delle apparecchiature informatiche malfunzionanti e l'eventuale sostituzione dei componenti danneggiati, nonché il ripristino della funzionalità dei software come originariamente installati.

L'eventuale sostituzione di parti di ricambio, di dispositivi accessori o di prodotti software, deve essere effettuata con parti/dispositivi/prodotti originali nuovi di fabbrica.

Inoltre, in caso di sostituzione dell'apparecchiatura, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il Fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso dal PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti del PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

5.4 SERVIZIO DI CREAZIONE DEL "GOLDEN DISK"

Per ciascuna apparecchiatura da fornire deve essere creato un supporto rimovibile ("Golden disk") contenente una procedura di installazione automatica del Sistema operativo richiesto dall'Amministrazione (il sistema operativo fornito nell'ultima versione ed in lingua italiana contenente l'ultima versione dei relativi Service Pack e tutti i "device drivers" necessari a garantire la piena operatività di tutti i dispositivi hardware presenti o collegati al sistema), ciò al fine di semplificare le eventuali nuove installazioni del medesimo software.

Al fine di realizzare una corretta predisposizione del contenuto dei "Golden disk", il Fornitore dovrà effettuare uno studio preventivo, teso a certificare la compatibilità dei software in esso contenuti.

Ultimato tale studio, sarà onere del Fornitore realizzare materialmente i "Golden disk" che costituiranno la base di partenza per l'installazione standard di tutte le apparecchiature.

5.5 SERVIZI AGGIUNTIVI PER ORDINI SUPERIORI AI 200 PC CONVERTIBILI 2 IN 1 (DETACHABLE)

Per ordini superiori ai 200, i PC Convertibili 2 in 1 (Detachable), su richiesta dell'Amministrazione contraente riportata nelle note dell'ordinativo di fornitura, potranno essere richiesti i seguenti servizi aggiuntivi:

- Installazione sui PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) di una immagine preconfigurata dalla amministrazione contraente. Al fine di predisporre correttamente l'immagine il fornitore

- dovrà provvedere a fornire in conto visione per 60 giorni due campioni di PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) identici a quelli di fornitura da utilizzarsi per la predisposizione della immagine preinstallata e per i test di avvio da immagine;
- Etichettatura di fabbrica dei prodotti forniti sulla base dei matricolari di inventario forniti dall'amministrazione. Per etichettatura di fabbrica si deve intendere, per ogni PC Convertibile 2 in 1 (Detachable) e per ogni eventuale docking station oggetto di fornitura, la seguente sequenza di operazioni:
 - o Fornitura da parte dell'Amministrazione dell'elenco matricole di inventario da applicare ai PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) e alle eventuali docking station;
 - o Stampa da parte del fornitore di tre copie di ogni matricola di inventario su idoneo supporto non rimuovibile (etichetta di inventario);
 - o Affissione delle 3 etichette sui PC Convertibili 2 in 1 (Detachable):
 - La prima sulla scatola di imballaggio
 - La seconda sul fronte del PC Convertibile 2 in 1 (Detachable)
 - La terza sul retro del PC Convertibile 2 in 1 (Detachable)
 - o Affissione delle 3 etichette eventuali docking station:
 - La prima sulla scatola di imballaggio
 - La seconda sul fronte della docking station
 - La terza sul retro della docking station
 - o Trasmissione da parte del Fornitore all'Amministrazione di un file excel o CSV contenente gli abbinamenti tra serial number dell'apparecchiatura e la matricola di inventario affissa sul bene;
 - Consegna differita delle apparecchiature in blocchi da 15 a 100 apparecchiature presso diverse sedi dell'amministrazione.

5.6 CALL CENTER

Il Fornitore deve attivare, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla data di stipula della Convenzione, un servizio di Call Center mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30, ad eccezione dei giorni festivi. Dopo tali orari il Fornitore dovrà attivare una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center è competente per:

- ricezione e smistamento degli ordini
- richieste di intervento per manutenzione ed assistenza tecnica
- richieste relative allo stato delle consegne

- richieste relative allo stato degli ordini in corso ed alla loro evasione
- richieste di chiarimento sulle modalità di ordine e di consegna

Tale servizio, qualora sia inerente al servizio di assistenza e manutenzione, sarà utilizzato da un numero limitato di interlocutori delle singole Amministrazioni configurandosi, quindi, come un servizio di assistenza avanzata eventualmente attivato dal servizio di assistenza interno all'Amministrazione.

Per quanto attiene all'inoltro delle richieste di intervento per manutenzione e assistenza tecnica, il Fornitore ha la facoltà di attivare un canale dedicato (telefono/ fax/ e-mail), previa comunicazione all'Agenzia e alle Amministrazioni, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 8:30 alle ore 17:30. Dopo tali orari il Fornitore dovrà attivare una segreteria telefonica che registrerà le chiamate, le quali dovranno intendersi come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo.

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

1. Risposta entro 20", per il 90% delle chiamate ricevute.

Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.

2. Percentuale di chiamate perdute non superiore al 4%.

Il Fornitore dovrà produrre un apposito report indicante i livelli di servizio sopra descritti ed inviare lo stesso all'Agenzia con cadenza trimestrale entro il mese successivo al trimestre cui il report si riferisce.

L'Agenzia si riserva di controllare i livelli di servizio dichiarati dal Fornitore in sede di offerta; tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa dell'Agenzia durante tutto il periodo di validità della Convenzione, incluso il periodo di validità del servizio di assistenza e manutenzione dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable).

In caso di richiesta di assistenza per malfunzionamento il Fornitore dovrà assegnare, e quindi comunicare all'Amministrazione, un numero progressivo di chiamata (identificativo della richiesta di intervento) al quale sarà collegata l'indicazione della data ed ora di ricezione della chiamata ed i termini di erogazione del servizio. Da tale ora inizierà a decorrere il tempo di 24 ore entro cui il Fornitore dovrà ripristinare l'operatività delle apparecchiature.

5.7 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere in formato elettronico all'Agenzia un flusso informativo, su base trimestrale, entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni successivi alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l'applicazione delle penali, contenente al minimo le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;

- numero dell'Ordinativo di Fornitura generato dal sistema;
- richieste di assistenza/manutenzione (data inizio, data fine, tipo di intervento);
- il numero di serie attribuito dal produttore all'apparecchiatura relativa alla richiesta di assistenza.

5.8 TRASMISSIONE CATALOGO PRODOTTI INFORMATIZZATO

Il Fornitore si obbliga a consegnare, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni dalla data di stipula della Convenzione, le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in Convenzione in formato GIF o JPEG;
- la descrizione dei prodotti con le principali caratteristiche;
- le informazioni sull'azienda produttrice;

al fine di pubblicare detto materiale nel Sito delle Convenzioni.

6. CENTRI DI ASSISTENZA

Il Fornitore è tenuto a garantire per tutto il periodo di vigenza della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura la presenza sul territorio della Regione Emilia-Romagna di una rete di centri di assistenza cui è deputata l'esecuzione degli interventi di assistenza e manutenzione. In particolare, il Fornitore dovrà garantire la presenza di almeno 3 centri assistenza dislocati sul territorio come segue: uno nell'area nord (territorio delle Province di Piacenza, di Parma, di Reggio Emilia e di Modena), uno nell'area centro (territorio delle Province di Bologna e di Ferrara), uno nell'area sud (territorio delle Province di Ravenna, di Rimini e di Forlì/Cesena).

I centri di assistenza dovranno essere attivi tutti i giorni feriali e nel normale orario di lavoro (indicativamente tra le 08:30 e le 17:30) esclusi il sabato, la domenica e i festivi. In tali periodi dovrà essere garantita la presa in carico e la consegna dei 2 in 1 (Detachable) e degli eventuali dispositivi.

Qualora nel corso della vigenza della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura dovesse diminuire il numero dei centri di assistenza, il Fornitore nel termine di 30 (trenta) giorni dalla disdetta, dovrà impegnarsi a ripristinare il numero pena l'applicazione delle penali e la risoluzione del contratto.

7. SERVIZI OPZIONALI

I servizi descritti nel presente paragrafo sono attivati su esplicita richiesta della singola Amministrazione. Il corrispettivo di tali servizi, quindi, è da considerarsi addizionale al prezzo dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) di base.

7.1 COPERTURA DANNI ACCIDENTALI

Oltre ai 36/60 mesi di assistenza tecnica on-site previsti nel paragrafo 5.3 rispettivamente in caso di acquisto o noleggio ed il cui prezzo è ricompreso nel prezzo dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) di base, l'Amministrazione contraente può richiedere al Fornitore al momento dell'ordine una garanzia, per un periodo di 36 mesi in caso di acquisto e di 60 mesi in caso di noleggio, per la copertura per danni accidentali che causino l'impossibilità di utilizzare il PC Convertibile 2 in 1 (Detachable), con la franchigia di euro 200,00 IVA esclusa. Tale servizio dovrà essere svolto nelle modalità e secondo i tempi previsti nel paragrafo 5.3.

7.2 ESTENSIONE DEL SERVIZIO DI ASSISTENZA E MANUTENZIONE

Per il Lotto 1 (Acquisto), in aggiunta ai 36 mesi di assistenza tecnica on-site previsti nel paragrafo 5.3 il cui prezzo è ricompreso nel prezzo dei PC Convertibili 2 in 1 (Detachable) di base e nei dispositivi opzionali, l'Amministrazione contraente può richiedere al Fornitore di prolungare tale periodo per ulteriori due anni.

Tale servizio, anche durante gli ulteriori due anni di assistenza richiesti dall'Amministrazione, dovrà essere svolto nelle modalità e secondo i tempi previsti nel paragrafo 5.3.

8. EVOLUZIONE TECNOLOGICA

Qualora, durante il periodo contrattuale, il Fornitore metta in commercio apparecchiature analoghe a quelle oggetto della fornitura ma con migliori caratteristiche di rendimento e funzionalità, è facoltà dell'Amministrazione accettare la sostituzione a parità di condizioni economiche e contrattuali. L'Agenzia si riserva in caso di rinnovo della Convenzione, decorsi pertanto 12 mesi, di richiedere al Fornitore l'aggiornamento tecnologico sui prodotti offerti.

9. FUORI PRODUZIONE

Nel caso in cui, durante il periodo contrattuale, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna delle apparecchiature offerte per messa "fuori produzione" delle stesse da parte della casa produttrice, il Fornitore dovrà segnalare all'Agenzia tale circostanza, con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni. Il Fornitore dovrà, inoltre, indicare contestualmente quali apparecchiature aventi identiche o migliori caratteristiche intenda offrire in sostituzione e, per esse, allegare la documentazione richiesta nelle modalità previste per la presentazione dell'Offerta Tecnica, Allegato 5 "Schema Offerta Tecnica PC Convertibili 2 in 1 (Detachable)" del Disciplinare di Gara.

Nel termine di 15 (quindici) giorni dal ricevimento di detta documentazione l'Agenzia procederà alla verifica tecnica ed alla accettazione delle nuove apparecchiature, dandone comunicazione al Fornitore nei successivi 7 (sette) giorni qualora la verifica non abbia esito positivo, il Fornitore, nei 15 (quindici) giorni successivi, dovrà adeguare la propria offerta e comunicarla all'Agenzia. Quest'ultima, disporrà di ulteriori 7 (sette) giorni per esaminare la nuova offerta; in mancanza di accettazione, l'Agenzia avrà facoltà di recesso come previsto nell'Allegato 6 Schema di Convenzione.

10. VERIFICA TECNICA

Entro 30 (trenta) giorni solari dalla consegna, tutte le apparecchiature fornite verranno sottoposte a verifica tecnica (intesa come verifica di non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione tecnica e dichiarato in sede di offerta) da parte dei Punti Ordinanti.

I Punti Ordinanti potranno comunque, in alternativa, procedere alla verifica tecnica a campione sulle apparecchiature fornite. Nel caso di esito negativo della verifica, il Fornitore dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti, mettendo a disposizione tutto quanto necessario affinché le verifiche possano essere ripetute e positivamente superate.