



**CAPITOLATO TECNICO
PER LA FORNITURA DI PERSONAL COMPUTER A BASSO IMPATTO AMBIENTALE
E DEI SERVIZI CONNESSI PER IL COMUNE DI CORSICO
CIG727040827B**

ART. 1 – OGGETTO DELLA FORNITURA

La presente procedura di Gara è finalizzata all'affidamento della fornitura di Personal Computer Desktop a basso impatto ambientale per un quantitativo massimo rispetto all'offerta, il cui importo finale non dovrà superare € 39.900,00 esclusa IVA di Legge.

Per Personal Computer Desktop si intende il PC dove l'unità principale (cabinet) deve intendersi posizionata in una postazione fissa, solitamente su una scrivania.

I Personal Computer Desktop non sono progettati per la "mobilità" ed utilizzano periferiche esterne quali monitor, tastiera e mouse.

Tali apparecchiature sono progettate per l'utilizzo di una vasta gamma di applicazioni per ufficio, quali ad esempio: gestione della posta elettronica, navigazione su internet, creazione e gestione documenti, applicazioni grafiche, e comunque dedicato ad attività tecnico amministrativo.

ART. 2 - DURATA CONTRATTI DI FORNITURA

Le singole unità fornite dovranno possedere servizio di assistenza e manutenzione in garanzia (garanzia standard) ovvero di 36 (trentasei) mesi dalla data di verifica in loco della fornitura.

Il fornitore dovrà garantire i servizi connessi di cui al presente Capitolato Tecnico.

ART. 3 - DESCRIZIONE DELLA FORNITURA

Quanto segue descrive le caratteristiche dei PC Desktop oggetto della gara.

Ogni Apparecchiatura deve essere nuova di fabbrica e deve possedere le caratteristiche minime di seguito descritte.

Al fine di consentire la massima flessibilità nella configurazione dei Personal Computer secondo le esigenze dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i Personal Computer, le cui caratteristiche minime sono stabilite nei successivi paragrafi, con i dispositivi opzionali eventualmente richiesti dall'Amministrazione, scelti tra quelli indicati all'art. 5

L'offerta del concorrente deve prevedere apparecchiature, la cui tipologia sia già disponibile per il fornitore al momento della presentazione dell'offerta medesima.

Si chiarisce che per "disponibilità di tipologia" si intende la piena disponibilità di un'apparecchiatura già dotata delle caratteristiche minime e migliorative offerte, in quanto soggetto produttore della stessa ovvero soggetto distributore in possesso di validi accordi commerciali con una o più ditte produttrici delle apparecchiature o delle singole componenti delle apparecchiature medesime. Si precisa, altresì, che la disponibilità per il concorrente, nel senso sopra rappresentato, non comporta necessariamente che l'apparecchiatura suddetta sia stata già immessa nel mercato per la vendita al pubblico.

A tal fine l'Amministrazione e/o la Commissione, si riserva la facoltà di verificare in qualunque momento la sussistenza delle caratteristiche tecniche dichiarate in sede d'offerta.

I prodotti offerti e, comunque, oggetto delle singole forniture, devono essere nuovi di fabbrica, costruiti utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte:

Le apparecchiature fornite devono essere progettate in modo da consentire l'upgrade (espansione/installazione/sostituzione) di RAM, Hard Disk, Lettori Ottici senza richiedere l'utilizzo di utensili particolari.

Devono essere forniti tutti i cavi necessari al funzionamento del PC (cavo di alimentazione con spina italiana) e tutti i dispositivi opzionali eventualmente ordinati dall'Amministrazione.

In sede di partecipazione il concorrente dovrà indicare, relativamente a ciascun PC offerto, la marca, che dovrà restare la medesima per tutta la durata del contratto d'appalto, salvo quanto previsto in merito al "fuori produzione".

Si evidenzia che, nel caso in cui una medesima azienda produca PC con marche diverse, una volta individuata la marca con cui intende partecipare alla procedura di gara, tale marca dovrà restare la medesima per tutta la durata del contratto d'appalto.

3.1 Caratteristiche tecniche minime dei PC Desktop

Nella tabella di seguito riportata sono indicate tutte le caratteristiche minime che dovrà possedere il PC :

Caratteristica	Valore Minimo
dimensioni del cabinet (espresse in litri)	Non superiore a 15 litri
Cabinet posizionabile in verticale o orizzontale	SI
sistema di ancoraggio di tipo kensington	SI
interruttore di accensione e masterizzatore DVD	frontali
Supportare le istruzioni AES-NI a livello hardware (Advanced Encryption Standard New Instructions)	SI
Unità centrale	
quantità di memoria supportata (GB)	32
alloggiamenti per ospitare la Memoria RAM	4
controller dell'hard-disk drive conforme al protocollo S-ATA 2	SI
alloggiamenti fisici per HD	2
Alloggiamenti fisici da 5.25" accessibili dall'esterno	1
interfacce S-ATA 2 sulla scheda madre	3
scheda madre in grado di intercettare un impulso WOL (Wake On Lan)	SI
supporto a livello BIOS del bootstrap da LAN (boot-from-LAN)	SI
slot di espansione di tipo PCI o altre tecnologie PCI con banda superiore, al netto degli slot occupati dalle schede necessarie a soddisfare la configurazione base	2
interfacce audio sia in ingresso che in uscita frontali	SI
porte esterne USB 2.0 ed almeno una porta USB 3.0	6 di cui 2 frontali
Controller RAID hardware per configurazione RAID 1 integrato nella scheda madre o attraverso un controller aggiuntivo	SI

Processore	
punteggio minimo, valore indice misurato attraverso SysMark 2014, SO MS Windows 10 Pro, Overall rating	Non inferiore a 1400
Memoria RAM	
Installata (GB)	8
Hard disk	
Numero hard disk identici installati in uno degli alloggiamenti previsti all'interno del cabinet	2
capacità (GB)	500
velocità di rotazione (rpm) 7.200 per HDD	SI
protocollo di trasferimento	S-ATA almeno a 3 Gb/sec
Unità di masterizzazione	
Tipo	DVD±RW DL
Integrato nel cabinet del sistema	SI
Capacità di masterizzazione (GB)	8 in DL e 4,7 in standard

Caratteristica	Valore Minimo
Supporto Bootable CD/DVD	SI
Controllore Grafico	
risoluzione in grado di supportare il monitor offerto alla sua risoluzione massima	SI
2 uscite video di cui almeno una digitale DVI o display port	SI
Possibilità di gestione di 2 monitor in modalità estesa	SI
Dispositivo per il collegamento del sistema alla rete locale	
requisiti di conformità indicati nella norma ISO 8802-3 e, in particolare, IEEE 802.3 (10Base-T), 802.3u (100Base-TX), 802.3ab (1000Base-T)	SI
connettore RJ45	SI
In grado di supportare la funzionalità WOL	SI
cavo di connessione per il collegamento alla rete locale, cat. 5e, di lunghezza pari a 3 metri, con connettori pressofusi	SI
Tastiera	
connessa al sistema, di tipo italiana estesa, QWERTY con tasti funzione per Windows, con tastierino numerico separato e con il tasto EURO	SI
Dispositivo di puntamento (mouse)	
connesso al sistema, di tipo ottico, a due o tre pulsanti e con rotella per lo scrolling, non cordless, risoluzione 800 dpi e lunghezza cavo almeno 1,5 m	SI

Funzionalità di gestione Sicurezza	
disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili	SI
disabilitazione, o protezione con password, del sistema	SI
disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema	SI
protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS	SI
presenza del numero seriale, del modello e del produttore del pc all'interno del BIOS	SI
Hardware certificato secondo il programma "Windows Hardware Quality Labs" e compatibilità per l'ultima versione di Microsoft Windows disponibile	SI
rispondenza alle specifiche System Management BIOS (SMBIOS)	SI

Tabella 1: Caratteristiche tecniche

Caratteristica	Valore
controllo da remoto della configurazione hardware del personal computer	SI
controllo da remoto dello stato di accensione del personal computer	SI
controllo da remoto della configurazione BIOS del personal computer	SI

Le prestazioni del sistema, misurate con SYSmark 2014, aggiornato all'ultima patch disponibile, devono fare riferimento all'Overall Performance (indice complessivo medio tra gli scores registrati con i diversi scenari disponibili su Sistema operativo Microsoft Windows Professional a 64 bit all'ultima versione disponibile).

I test per le funzionalità di controllo remoto dell'apparecchiatura sono finalizzati a verificare che l'apparecchiatura sia predisposta per consentire il controllo remoto della stessa indipendentemente dallo stato del sistema operativo, in particolare nella situazione di apparecchiatura spenta.

Si richiede inoltre che il PC Desktop e le sue componenti rispettino quanto di seguito riportato.

Dovranno essere forniti tutti i software necessari per l'utilizzo delle differenti componenti, quali a titolo di esempio, il software per la lettura e masterizzazione DVD, etc.

Dovrà essere fornita, in formato elettronico, la manualistica tecnica completa relativa ai prodotti hardware forniti, edita dal produttore. Tale documentazione deve possedere tutte le caratteristiche di accessibilità (formato elettronico accessibile), secondo quanto previsto dal D.M. 8 luglio 2005, Allegato D, requisito n. 11. La documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

Il Sistema Operativo dovrà essere Microsoft Windows, ciascun Personal Computer Desktop dovrà essere corredato di una licenza d'uso del sistema operativo a tempo indeterminato, di tipo "Professional", a 64 bit e aggiornato all'ultima release disponibile.

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

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

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

3.2 Requisiti tecnici e di conformità

Tutti i prodotti offerti, dovranno possedere i requisiti di conformità come indicato di seguito.

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

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

Le apparecchiature dovranno essere conformi alla normativa vigente che regola la loro produzione, commercializzazione ed utilizzazione, attestata da opportuna dichiarazione di conformità e dovranno rispettare, fra l'altro, le prescrizioni in materia di sicurezza che seguono.

In particolare, le apparecchiature fornite dovranno rispettare:

- D.Lgs. 9 aprile 2008, n. 81 in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- per la componente opzionale di accessibilità, nonché laddove esplicitamente previsto, i requisiti espressi dal D.M. 8 luglio 2005 "requisiti tecnici e i diversi livelli per l'accessibilità agli strumenti informatici", Allegato C, nonché dall'articolo 4, comma 1 della Legge n.4 del 2004;
- la direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. 151/2005;
- i requisiti di sicurezza (es. IMQ) e di emissione elettromagnetica (es. FCC) certificati da Enti riconosciuti a livello europeo;
- Decreto legislativo 6 novembre 2007, n. 194 (Attuazione della direttiva 2004/108/CE);
- i requisiti di immunità definiti dalla EN55024;
- D.Lgs 20 novembre 2008 n. 188 art. 3 comma 1, che ha recepito la Direttiva 66/2006/CE, relativo ai limiti previsti per i quantitativi di cadmio e mercurio nelle pile;
- essere in possesso dell'etichetta ENERGY STAR nell'ultima versione in vigore sul sito americano www.energystar.gov, in attuazione dell'art. 6 della direttiva europea 2012/27 sull'efficienza energetica sia per i PC desktop, sia per i monitor;
- essere conformi al D.Lgs 15/2011 che recepisce la direttiva 2009/125/CE relativa all'istituzione di un quadro per l'elaborazione di specifiche per progettazione ecocompatibile dei prodotti connessi all'energia;
- essere conformi ai requisiti di progettazione ecocompatibile definiti dal Regolamento CE N. 278/2009 della Commissione del 6 aprile 2009 per gli alimentatori esterni;
- essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) e alle clausole contrattuali relativi alle forniture di attrezzature elettiche ed elettroniche definiti nell'Allegato 2 al Decreto 13 dicembre 2013 (G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014) del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare (MATTM) disponibile sul sito <http://www.minambiente.it> nella sezione dedicata al Green Public Procurement.

ART. 4 - DESCRIZIONE DEI SERVIZI CONNESSI

4.1 Predisposizione apparati

Il Fornitore dovrà consegnare ciascuna apparecchiatura con il Sistema Operativo già precaricato e pronto all'uso, e gli eventuali dispositivi opzionali richiesti, assicurando il corretto funzionamento dell'intera configurazione.

Per ciascuna apparecchiatura devono essere forniti CD-ROM/DVD-ROM contenenti una procedura di installazione del sistema operativo, dei drivers dei dispositivi presenti nell'apparecchiatura e, eventualmente, delle utilities per la gestione dell'apparecchiatura stessa.

Di ogni prodotto software fornito si richiede una copia completa della documentazione tecnica e d'uso (ove esistente sul mercato) in formato elettronico per ogni Ordinato differito effettuato dall'Amministrazione; la documentazione dovrà essere in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese.

4.2 Master Disk

L'Amministrazione richiedere la fornitura di un CD-ROM ("Kit personalizzato") contenente una procedura di installazione di tutto il software che dovrà essere installato sul/i PC, creato, nella versione "master" di ogni PC ordinato; il "master" sarà a corredo della consegna della fornitura, in modo contestuale.

4.3 Consegna ed installazione

Le attività di consegna e installazione delle apparecchiature si intendono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, messa in esercizio, verifica di funzionalità delle apparecchiature, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale. Si ricorda che l'asporto dell'imballaggio deve essere effettuato secondo le norme del codice ambientale relativamente al trattamento di tali materiali.

L'attività di installazione dovrà essere espletata mediante un team comprendente almeno un tecnico con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché con almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione e configurazione sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Le apparecchiature, con il relativo software già installato, dovranno essere consegnate a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nell'Ordinativo di fornitura.

In tale circostanza, su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore sarà tenuto a compilare un Report concordato con la stessa, contenente l'elenco dei dispositivi (a titolo esemplificativo: Marca, Modello, serial number, n° cespite, luogo di destinazione del bene, ecc).

In ogni caso, la consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle apparecchiature dovranno avvenire nei seguenti termini: entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi a decorrere da quello della "Data ordine".

All'atto della consegna, da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato compreso Master Disk, dovrà essere redatto un apposito verbale, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, dove sarà riportato: la "Data ordine", la data dell'avvenuta consegna ed installazione (le date, riportate sullo stesso modulo o verbale, dovranno essere distinte se l'installazione

non avverrà contestualmente alla consegna), il numero delle apparecchiature indicate nel verbale di consegna ed il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo, il quantitativo e tipologia dei dispositivi opzionali se nell'ordine.

Le apparecchiature devono essere consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (hardware e software). Tale manuale di istruzioni dovrà informare l'utente circa il corretto uso ambientale dell'apparecchiatura. Il manuale deve contenere almeno le seguenti indicazioni: informazioni sulle opzioni attivabili per un minor consumo di energia, informazioni che il consumo energetico può essere ridotto a zero disconnettendo l'alimentazione o disattivando la presa a muro. All'utilizzatore devono essere fornite informazioni sul servizio di garanzia e sulle modalità di ritiro di apparecchiature usate. La manualistica dovrà contenere anche le attestazioni di conformità di cui al precedente punto 3.2; inoltre su ogni apparecchiatura consegnata dovrà essere apposta una etichetta riportante il "Codice identificativo" ed il "n. verde assistenza tecnica xxx.xxx.xxx".

Le apparecchiature devono essere installate contestualmente all'atto della consegna e devono essere sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi quale attestazione dell'avvenuta accensione e del funzionamento dei personal computer (completi di tutti i dispositivi sia base che opzionali) nonché del caricamento dei software preinstallati.

Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile da parte dell'Amministrazione effettuare anche la verifica di funzionalità del PC (cfr. Art. 6 - Collaudi), il Fornitore e l'Amministrazione stabiliranno la data in cui poter procedere alla verifica di funzionalità e comunque entro 30 (trenta) giorni dalla consegna.

In ogni caso, nelle ipotesi in cui l'Amministrazione contraente non possa procedere, contestualmente alla consegna delle apparecchiature, anche alla loro installazione ed alla relativa verifica di funzionalità, secondo quanto sopra disposto nel presente paragrafo, l'apertura del pacco sigillato contenente il PC e le eventuali opzioni dovrà essere effettuata dall'Amministrazione necessariamente alla presenza del Fornitore.

4.4 Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

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

Il Fornitore dovrà osservare le disposizioni del D.Lgs. 25 luglio 2005 n. 151 e s.m.i., del D.Lgs.152/2006 e s.m.i., del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e s.m.i., del D.M. 8 marzo 2010 n.65 e del D.Lgs. 205/2010 per l'espletamento delle attività di ritiro dei R.A.E.E.

I rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ritirare potranno essere di qualsiasi marca o modello ma equivalenti, come previsto ex art. 12 D.Lgs. n. 151/2005, per caratteristiche di peso e dimensione alle apparecchiature oggetto dell'ordinativo di fornitura. Tale obbligo del Fornitore è da intendersi nelle quantità pari al numero di apparecchiature ordinate.

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

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

Il servizio dovrà essere erogato entro i termini di seguito descritti:

- per ordinativi di fornitura fino a 25 apparecchiature (nuove): il ritiro delle apparecchiature usate deve essere effettuato entro e non oltre 60 (sessanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno

del mese successivo alla "Data Ordine";

- per ordinativi di fornitura superiori a 25 apparecchiature (nuove), il ritiro delle apparecchiature usate deve essere effettuato entro e non oltre 90 (novanta) giorni lavorativi a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla "Data Ordine".

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

ART. 5 - ASSISTENZA IN REMOTO E IN LOCALE

5.1 Descrizione e requisiti del Call Center

Il Fornitore deve mettere a disposizione dell'Amministrazione dalla data di aggiudicazione della gara un apposito Call Center che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative alle richieste di informazione ed assistenza tecnica per il malfunzionamento delle apparecchiature; in particolare, ed in modo non esaustivo, sarà competente per:

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

Entro il termine di 15 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione della gara, il Fornitore dovrà comunicare:

- un numero telefonico dedicato;
- un indirizzo di e-mail dedicato.

I numeri di telefono e di fax dovranno essere "Numeri per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1 agosto 2003, n.177). Tali numeri sono denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi. Le chiamate al Call Center, da parte delle Amministrazioni, dovranno essere accolte da un unico punto di risposta e non re-indirizzate su ulteriori numeri telefonici.

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

5.2 Dimensionamento del Call Center

Gli orari di ricezione delle chiamate saranno, per tutti i giorni dell'anno, con esclusione della domenica e dei festivi:

dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:30 alle ore 17:30;

dopo tali orari dovrà essere attivata 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:

- 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.

La percentuale di chiamate perse non dovrà essere superiore al 10%. Si definisce chiamata persa quella telefonata che:

- non ottiene risposta da un operatore entro 90 secondi;
- a cui segue il segnale di occupato;
- a cui segue risposta immediata tramite messaggio pre-registrato;
- viene messa in diretto contatto con la segreteria telefonica (soluzione ammessa solo per chiamate fuori orario di servizio).

Tali livelli di servizio dovranno essere documentati dal Fornitore nei termini di tempi e percentuali sopra indicati; la documentazione relativa, generata trimestralmente, dovrà essere conservata dal Fornitore per poter essere consegnata, su specifica richiesta dell'Amministrazione, in forma di foglio elettronico definito al fine di poter effettuare con immediatezza analisi sui dati.

Il periodo di riferimento cui il report dovrà riferirsi sarà quello indicato nella stessa richiesta.

5.3 Gestione delle richieste di intervento

Le richieste di intervento al Call Center possono essere effettuate esclusivamente via telefono via e-mail.

5.4 Apertura della chiamata via telefono, e-mail

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

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

Tale comunicazione dovrà essere effettuata con lo stesso mezzo adottato dall'Amministrazione per l'inoltro della richiesta di intervento o con altra modalità, tra quelle indicate al punto 5.3, eventualmente specificate dalla stessa Amministrazione.

I termini di erogazione del servizio di assistenza e manutenzione in garanzia (cfr. punto 5.2) decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

Tutte le richieste di intervento dovranno essere gestite anche via posta elettronica (destinatari: referente dell'Amministratore contraente e responsabile del contratto/punto ordinante).

5.5 Chiusura della chiamata

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

ART.6 - GESTIONE E MANUTENZIONE DELLE APPARECCHIATURE

6.1 Servizio di assistenza e manutenzione in garanzia

Il servizio di assistenza e manutenzione in garanzia consiste nell'erogare assistenza on-site, ponendo in essere ogni attività necessaria alla risoluzione dei malfunzionamenti dell'apparecchiatura, ed al ripristino dell'operatività.

L'attività di assistenza on-site dovrà essere espletata mediante almeno un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché con almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione e configurazione di sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Il servizio deve essere assicurato dal Fornitore a partire dalla data di accettazione della fornitura per un periodo di 36 (trentasei) mesi ovvero pari al diverso termine di durata della garanzia offerto dal Fornitore quale elemento migliorativo. Gli interventi di assistenza tecnica dovranno essere richiesti dall'Amministrazione al Fornitore mediante il "Call Center" di cui al precedente paragrafo 5.3. I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento.

Per malfunzionamento dell'apparecchiatura si intende ogni guasto, anomalia o difformità del prodotto hardware rispetto alle specifiche indicate nella relativa documentazione tecnica e manualistica d'uso.

Il servizio non comprende assistenza sul software (sia esso sistema operativo od altro precaricato). Tuttavia il Fornitore dovrà fornire gratuitamente su richiesta dell'Amministrazione, gli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo di garanzia.

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente; resta inteso che il Fornitore dovrà provvedere affinché l'apparecchiatura riparata torni a far parte della dotazione dell'Amministrazione interessata entro 10 giorni lavorativi dalla data di ritiro, a meno di differenti accordi con l'Amministrazione. Inoltre, in caso di sostituzione del personal computer, qualora il malfunzionamento non dovesse essere relativo all'unità disco fisso, il fornitore dovrà procedere allo spostamento del disco fisso dal personal computer guasto a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro.

In caso di sostituzione di componenti del personal computer, deve essere garantita la piena compatibilità con l'immagine del software precedentemente installata.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento ed a ripristinare l'operatività dell'apparecchiatura entro il termine perentorio di 16 (sedici) ore lavorative, esclusi il sabato, domenica e festivi, dalla ricezione della richiesta di intervento.

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

I dettagli relativi ad ogni singolo intervento dovranno essere documentati, su richiesta dell'Amministrazione, tramite opportuni report da inviare all'Amministrazione stessa con cadenza trimestrale, in forma di foglio elettronico.

Nel caso in cui si ripresenti per la seconda volta il medesimo mal funzionamento hardware per il medesimo Personal Computer Desktop nell'arco di 120 (centoventi) giorni solari, il Fornitore dovrà procedere alla sostituzione completa del Personal Computer Desktop con le medesime caratteristiche del prodotto aggiudicato in gara, entro 10 (dieci) giorni lavorativi, la riconsegna del PC e messa in opera della sostituzione sarà completamente a carico del Fornitore ed organizzata nella tempistica con la struttura preposta interna all'Amministrazione.

ART. 7 - DESCRIZIONE DEI DISPOSITIVI OPZIONALI

Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà configurare i personal computer base con i dispositivi opzionali scelti, tra quelli sotto descritti nell'ordinativo di fornitura.

Il prezzo dei dispositivi non è ricompreso nel prezzo dei personal computer base e viene espresso dal Fornitore distintamente da quest'ultimo; in particolare, il prezzo di ciascun dispositivo opzionale richiesto dall'Amministrazione è da intendersi come "prezzo addizionale" al prezzo del Personal Computer base.

I dispositivi opzionali non potranno essere ordinati singolarmente ma solo come componenti della configurazione prescelta al momento dell'ordinativo di fornitura e non sarà quindi possibile ordinare successivamente un dispositivo opzionale; ciascun dispositivo, infine, potrà essere acquistato al più in quantità pari al numero di PC Desktop ordinati.

Il Fornitore dovrà garantire la funzionalità di tali dispositivi con i sistemi operativi sia a 32 bit che a 64 bit.

I dispositivi opzionali, dovranno essere offerti con medesimi servizi di assistenza-manutenzione-garanzia del Personal Computer Desktop.

7.1 Caratteristiche minime dei dispositivi opzionali

Monitor LCD TFT da 21,5" wide	
retroilluminazione LED	
video a colori	con diagonale da 21,5" LCD
risoluzione massima	non inferiore a 1680 x 1050
contrasto statico	800:1
luminosità	250 cd/mq
angolo di visuale orizzontale	almeno 150°
angolo di visualizzazione verticale	almeno 150°
ingresso digitale DVI o display port	SI
rispondenza alle specifiche UNI ISO 9241-307	SI
rispetto della norma ISO 9241-307 per la classe di difettosità II	SI
Controlli OSD (on screen display)	SI
compatibilità con lo standard "VESA"	SI
predisposto per ospitare un sistema di ancoraggio/antifurto di tipo Kensington	SI

Dovranno inoltre:

- essere compatibili con il sistema nella configurazione base descritta in precedenza;
- Deve essere fornito in dotazione il cavo (DVI/ display port) per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor ed il cavo di alimentazione elettrica non deve essere integrato al monitor.
- Deve essere dotato di piedistallo con possibilità di movimento in verticale.

ART. 8 – COLLAUDI

Entro 20 (venti) giorni solari dalla data del verbale di consegna (di cui al precedente paragrafo 4.3), tutte le apparecchiature fornite dovranno essere sottoposte a Collaudo (inteso come verifica di non difformità in esecuzione di quanto indicato nella documentazione tecnica e manualistica d'uso e dichiarato in sede d'offerta) da parte del Fornitore, in contraddittorio con l'Amministrazione. L'Amministrazione potrà comunque, in alternativa, procedere al collaudo a campione sulle apparecchiature fornite.

Nel caso di esito negativo del collaudo, il Fornitore dovrà sostituire entro 2 (due) giorni lavorativi le apparecchiature non perfettamente funzionanti svolgendo ogni attività necessaria affinché il collaudo sia ripetuto e positivamente superato.

L'attività di collaudo dovrà essere espletata mediante almeno un tecnico specializzato con conoscenza specifica degli ambienti hardware e software oggetto di fornitura, nonché almeno 5 anni di esperienza in attività di installazione, configurazione di sistemi informatici (hw e sw) non particolarmente complesse.

Il CV del/i predetto/i tecnico/i specializzato/i dovrà/anno essere presentato/i dal concorrente aggiudicatario su richiesta dell'Amministrazione.

ART. 9 – INDEMPIENZE E PENALITÀ

Salve diverse sanzioni previste da disposizioni normative, la Stazione appaltante, a tutela delle norme contenute nel presente Capitolato, si riserva di applicare, oltre alle spese straordinarie che abbia dovuto sostenere per assicurare la regolarità e funzionalità della propria attività, le seguenti penali:

- a) in caso di ritardo nella consegna, stabilita in 15 giorni dalla comunicazione di aggiudicazione, salvo cause di forza maggiore, che dovranno essere documentate o per cause imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata al Fornitore una penale pari € 10,00 al giorno per PC per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- b) in caso di ritardo nella installazione salvo cause di forza maggiore, che dovranno essere documentate o per cause imputabili alla Stazione appaltante, verrà applicata all'Impresa una penale pari € 10,00 al giorno per PC per ogni giorno lavorativo di ritardo;
- c) in caso di ritardo negli interventi in garanzia rispetto a quanto offerto verrà applicata una penale di € 30,00 per ogni giorno lavorativo (per ogni PC) fino a che l'apparecchiatura non sia messa in grado di funzionare;
- d) tempi di risoluzione del problema dal momento in cui è stato individuato, in caso di ritardo nella risoluzione dei problemi negli interventi in garanzia, per ogni 24 ore di ritardo oltre i tempi dichiarati verrà applicata una penale di € 30,00.

Per ottenere il pagamento delle penalità e la rifusione dei danni, previsti dal presente Capitolato, l'Amministrazione, fatti salvi i maggiori danni subiti, ha diritto a rivalersi, mediante trattenuta, sui crediti della ditta aggiudicataria o sulla cauzione prestata la quale, eccezion fatta per il caso di risoluzione del contratto, deve essere immediatamente reintegrata. La richiesta e/o il pagamento delle penali non esonera in nessun caso il Fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è resa inadempiente.

ART. 10 – STIPULA CONTRATTO

Il contratto di fornitura verrà stipulato nella forma della scrittura privata non autenticata.

ART. 11 - DIVIETO DI SUBAPPALTO

Il soggetto aggiudicatario non potrà sotto qualsiasi titolo, cedere in tutto o in parte il contratto, né farlo eseguire da altra persona, né col mezzo di procuratore.

Nel caso di contravvenzione a tale divieto, la cessione si intenderà come nulla e di nessun effetto nei rapporti con il Comune, salvo allo stesso la facoltà di ritenere senz'altro risolto il contratto medesimo, con il diritto alla rifusione non solo di ogni eventuale danno, ma con la conseguente perdita della cauzione, sul semplice accertamento di fatto.

ART. 12 - PAGAMENTI

Il servizio è a misura, pertanto, la Ditta aggiudicataria emetterà fattura, nelle forme e con le modalità previste dall'art. 25 del D.L. 66/2014 (Fattura elettronica) per il numero di ore effettivamente prestate nel periodo di riferimento. L'importo delle fatture sarà determinato dalle ore prestate per il prezzo orario offerto in sede di gara. Inoltre, ad ogni singola fattura dovranno essere allegate copie degli Ordini di Servizio debitamente rendicontati e sottoscritti dal referente/coordinatore dell'appaltatore.

All'atto del pagamento verrà applicato il metodo di versamento dell'IVA denominato "Split payment", di cui all'art. 17 ter del DPR 633/1972.

ART. 13 - TRACCIABILITA' DEI PAGAMENTI

Allo scopo di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari connessi all'appalto in oggetto, fermo restando quanto previsto dall'art. 3, quinto comma, della legge 13/08/2010 n. 136 e s.s.m.m.i.i. e L. 17/12/2010 n. 217, la Ditta aggiudicataria conviene che nel caso si eseguano delle transazioni senza avvalersi del bonifico bancario o postale ovvero degli altri strumenti idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni, contravvenendo a quanto disposto dalle citate norme, il contratto si intenderà risolto di diritto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

Il soggetto aggiudicatario assume su di sé l'obbligo di utilizzare uno o più conti bancari o postali presso banche o presso la Società Poste Italiane S.P.A., dedicati alle commesse pubbliche, anche non in via esclusiva per il Comune di Corsico.

Tutti i movimenti dovranno essere registrati su conti correnti dedicati e, salvo quanto previsto dall'art. 3, terzo comma, della suddetta legge 13/08/2010, n. 136, dovranno essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale.

ART. 14 – ALTRE NORME

La partecipazione alla gara comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le clausole e condizioni previste dal presente Capitolato.

ART. 15 - CONTROVERSIE

Per la soluzione delle eventuali controversie relative all'applicazione del presente Capitolato e del relativo contratto è competente il Foro di Milano.

ART. 16 - DISPOSIZIONI FINALI

Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente capitolato si fa riferimento alle norme di legge vigenti in materia e disposizioni di riferimento.