

**PROCEDURA DI GARA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA IN NOLEGGIO
DI PERSONAL COMPUTER E STAMPANTI E MANUTENZIONE DEL PARCO
MACCHINE ESISTENTE PER LE AA.SS.LL. TO1, TO2 E TO4 E AOU CITTA’ DELLA
SALUTE E DELLA SCIENZA DI TORINO E AO ORDINE MAURIZIANO**

CAPITOLATO SPECIALE D’APPALTO

1	Oggetto	4
2	Durata	4
3	Obblighi dell'Aggiudicatario.....	4
4	Requisiti tecnici e di conformità della fornitura in noleggio.....	4
4.1	Personal computer.....	4
4.2	Stampanti	9
4.3	Licenze e manuali d'uso.....	10
5	Attività e servizi	10
5.1	Predisposizione apparati in noleggio	10
5.2	Consegna ed installazione apparati in noleggio	11
5.3	Servizio di ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).....	15
5.4	Assistenza e manutenzione apparati in noleggio.....	15
5.5	Inventario	19
5.6	Attività aggiuntive senza onere economico	19
6	Gestione del materiale di consumo.....	20
6.1	Servizio aggiuntivo sostituzione on site.....	20
7	Servizio di manutenzione ordinario e su richiesta sulle apparecchiature di proprietà aziendale.....	21
8	Servizio di assistenza on site	24
8.1	Call center e gestione asset tecnologico ASL TO 2.....	24
8.2	Call center ASL TO 4	24
8.3	Call center AOU CDSS.....	25
8.4	Call center e gestione asset tecnologico AO MAURIZIANO	25
8.5	Assistenza e attività di IMAC ASL TO 1	26
8.6	Assistenza e attività di IMAC ASL TO 2	26
8.7	Assistenza e attività di IMAC ASL TO 4	27
8.8	Assistenza e attività di IMAC AOU CDSS.....	27

8.9	Assistenza e attività di IMAC AO MAURIZIANO	28
8.10	Servizio aggiuntivo reperibilità.....	28
9	Obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale	29
10	Periodo di prova	30
11	Obblighi di fine contratto	30
12	Obblighi dell'aggiudicatario in materia di sicurezza.	30
13	Referente del contratto	31
14	Servizio di reportistica	31
15	Penali.....	31
16	Modalità di fatturazione e di pagamento.....	32
17	Responsabilità dell'aggiudicatario	32
18	Ricorso a prestazioni di terzi.....	32
19	Clausola sociale.....	32
20	Variazioni nell'esecuzione dell'appalto	33
21	Allegati.....	33

1 Oggetto

Il contratto ha per oggetto la fornitura in noleggio di personal computer e stampanti, la fornitura del materiale di consumo per tutte le stampanti aziendali, la manutenzione delle rimanenti postazioni di proprietà e i servizi accessori indicati all'interno del capitolo 4, secondo le modalità di seguito riportate, occorrenti alle Aziende Sanitarie Locali TO1, TO2 e TO4 e all'Azienda Ospedaliera Universitaria Città della Salute e della Scienza di Torino (di seguito CDSS) e all'Azienda Ospedaliera Ordine Mauriziano.

La manutenzione delle rimanenti postazioni di proprietà delle Aziende dovrà avere decorrenza immediata per l'ASL TO1 e la CDSS mentre, per le AA.SS.LL TO2 e TO4, la decorrenza avrà inizio il 01.12.2016 e per l'AO Mauriziano la decorrenza avrà inizio il 01.05.2017.

2 Durata

La durata del contratto è di 60 mesi decorrenti dalla stipulazione. E' escluso ogni tacito rinnovo del contratto.

Ciascuna fornitura avrà durata di 60 mesi e le attivazioni verranno effettuate a scaglioni e saranno pianificate con le aziende nel corso della vigenza contrattuale, di norma, di semestre in semestre.

Pertanto la decorrenza dei singoli contratti sarà fissata convenzionalmente al primo giorno del semestre per le postazioni installate nel semestre precedente.

E' possibile prorogare il contratto per un periodo massimo di sei mesi, alle medesime condizioni pattuite:

- fino a concorrenza dell'importo di aggiudicazione, qualora nell'arco della durata dello stesso l'ammontare delle forniture ordinate risulti inferiore all'importo di aggiudicazione;
- nella misura strettamente necessaria, qualora nel termine ordinario di scadenza del contratto non sia possibile stipulare nuovi contratti di fornitura
-

3 Obblighi dell'Aggiudicatario

L'aggiudicatario si impegna a fornire per tutta la durata del contratto, quanto previsto nel contratto, alle condizioni offerte e secondo le indicazioni e specifiche sotto riportate.

Entro 20 giorni dall'aggiudicazione l'aggiudicatario dovrà consegnare a ciascuna Azienda l'elenco nominativo degli operatori che intende utilizzare per l'esecuzione del servizio, con allegati i rispettivi curricula. I soggetti indicati nell'elenco dovranno necessariamente essere in possesso dei requisiti minimi indicati all'Allegato "Requisiti del personale" del presente Capitolato.

Durante il corso della fornitura non sono consentite variazioni alle configurazioni proposte se non in senso migliorativo e/o per aggiornamento tecnologico; tali variazioni dovranno comunque essere concordate con le Aziende.

4 Requisiti tecnici e di conformità della fornitura in noleggio

Le apparecchiature fornite devono essere nuove di fabbrica, costruite utilizzando parti nuove e devono rispondere alle caratteristiche di seguito descritte.

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.

4.1 Personal computer

Ciascuna apparecchiatura dovrà possedere le caratteristiche minime di seguito descritte:

Componente	Caratteristiche minime richieste	Azienda richiedente
Tipo di chassis	Le dimensioni massime devono essere pari a 380x420x200 mm, ferma restando la possibilità di accesso alle componenti dell'apparecchiatura (interruttore di accensione, masterizzatore DVD, ecc.) durante il normale utilizzo.	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Sistema Operativo	Licenza Windows all'ultima ultima versione disponibile ed in lingua italiana. Licenza Windows CAL Device	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Processore	I PC desktop offerti dovranno essere tali da raggiungere un punteggio minimo pari a 130, valore indice misurato attraverso SysMark 2012 Preview, SO MS Windows 7 Pro, Overall rating	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Memoria RAM	4 GB - 2 slot totali espandibile a 16 GB	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Unità a disco rigido interna	HD di capacità da 500 GB SATA 3	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Quantità dischi rigidi	1	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
lettore CD-ROM e DVD	Lettore e masterizzatore DVD double layer (formati gestiti: DVD +/-R +/-RW, CD -R/-RW) SATA	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Adattatore video	Integrato	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Audio	Scheda audio di tipo HD con altoparlante interno	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Slot di espansione	2 PCI Express	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Porte esterne I/O	8 USB (di cui 2 3.0) - 1 VGA - 1 DVI o Display Port	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Interfaccia di rete	Scheda integrata Ethernet 10/100/1000 Gigabit	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Tastiera	104 tasti italiana stessa marca del PC, lettore smart card integrato	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Mouse/dispositivo di puntamento	Scroll Mouse Ottico USB stessa marca del PC	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Cavi	Cavo UTP RJ 45 CAT 6a + cavo di alimentazione elettrica	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Altre caratteristiche	TPM 1.2 - Apertura chassis senza l'utilizzo di utensili (cacciaviti, ecc.)	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS
Monitor	19", base inclinabile, cavo di	ASL TO1, ASL TO2,

	alimentazione ed cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor, risoluzione minima 1920x1280, rapporto 16/9	AOU CDSS
Certificazioni	Energy Star 5.2 - Epeat Gold - WEE - CECP - Indici MTBF da indicare	ASL TO1, ASL TO2, AOU CDSS

Per l'AO Mauriziano e l'ASL TO4

Componente	Caratteristiche minime richieste	Azienda richiedente
Tipo di chassis	Le dimensioni massime devono essere pari a 380x420x200 mm, ferma restando la possibilità di accesso alle componenti dell'apparecchiatura (interruttore di accensione, masterizzatore DVD, ecc.) durante il normale utilizzo.	ASL TO4 e AO Mauriziano
Sistema Operativo	Licenza Windows all'ultima ultima versione disponibile ed in lingua italiana.	ASL TO4 e AO Mauriziano
Processore	I PC desktop offerti dovranno essere tali da raggiungere un punteggio minimo pari a 130, valore indice misurato attraverso SysMark 2012 Preview, SO MS Windows 7 Pro, Overall rating	ASL TO4 e AO Mauriziano
Memoria RAM	4 GB - 2 slot totali espandibile a 16 GB	ASL TO4 e AO Mauriziano
Unità a disco rigido interna	HD di capacità da 500 GB SATA 3	ASL TO4 e AO Mauriziano
Quantità di dischi rigidi	2	ASL TO4 e AO Mauriziano
Funzionalità hardware, integrata alla scheda madre o attraverso un controllore aggiuntivo, che implementi un'architettura RAID 1 (Mirroring)	Sì	ASL TO4 e AO Mauriziano
lettore CD-ROM e DVD	Lettore e masterizzatore DVD double layer (formati gestiti: DVD +/-R +/-RW, CD -R/-RW) SATA	ASL TO4 e AO Mauriziano
Adattatore video	Integrato	ASL TO4 e AO Mauriziano
Audio	Scheda audio di tipo HD con altoparlante interno	ASL TO4 e AO Mauriziano
Slot di espansione	2 PCI Express	ASL TO4 e AO Mauriziano
Porte esterne I/O	8 USB (di cui 2 3.0) - 1 VGA - 1 DVI o Display Port	ASL TO4 e AO Mauriziano

Interfaccia di rete	Scheda integrata Ethernet 10/100/1000 Gigabit	ASL TO4 e AO Mauriziano
Tastiera	104 tasti italiana stessa marca del PC, lettore smart card integrato	ASL TO4 e AO Mauriziano
Mouse/dispositivo di puntamento	Scroll Mouse Ottico USB stessa marca del PC	ASL TO4 e AO Mauriziano
Cavi	Cavo UTP RJ 45 CAT 6a + cavo di alimentazione elettrica	ASL TO4 e AO Mauriziano
Altre caratteristiche	TPM 1.2 - Apertura chassis senza l'utilizzo di utensili (cacciaviti, ecc.)	ASL TO4 e AO Mauriziano
Monitor	19", base inclinabile, cavo di alimentazione ed cavo per la trasmissione del segnale video tra PC e monitor, risoluzione minima 1920x1280, rapporto 16/9	ASL TO4 e AO Mauriziano
Certificazioni	Energy Star 5.2 - Epeat Gold - WEE - CECP - Indici MTBF da indicare	ASL TO4 e AO Mauriziano
Sistema di ancoraggio	Kensington	AO Mauriziano

Il sistema operativo dovrà essere consegnato nella sua ultima versione disponibile ed in lingua italiana. L'installazione dovrà essere prevista in una delle opzioni seguenti, a scelta della singola Amministrazione, senza oneri aggiuntivi:

Windows 7 Professional a 32 bit
Windows 7 Professional a 64 bit
Windows 8.1 Professional 64 bit.

Dovranno essere quotate a parte le licenze del software di Microsoft Windows CAL Device, che le Aziende ASL TO4 e AO Mauriziano si riservano di ordinare, per tutti o parte dei PC in locazione. Tali quotazioni non andranno a concorrere alla base d'asta.

Per quanto riguarda il doppio disco, dispositivo RAID ed i dispositivi Kensington la ditta dovrà quotare questi elementi separatamente in modo che, oltre l'AO Mauriziano e l'ASL TO4, anche le altre Aziende, a loro discrezione, possano acquisirli. Tali quotazioni non andranno a concorrere alla base d'asta.

Le Aziende si riservano di richiedere la fornitura di monitor a 22", mantenendo le altre caratteristiche sopra descritte, invece che monitor a 19", fino ad un massimo del 10% sul totale dei PC, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni stesse.

Le Aziende si riservano di richiedere la fornitura di adattatori USB/seriale, fino ad un massimo del 10% sul totale dei PC, senza oneri aggiuntivi per le Amministrazioni stesse.

I PC e i monitor devono essere della medesima marca.

Tutti i prodotti in precedenza indicati dovranno essere forniti nella loro ultima versione ed in lingua italiana, dovranno avere anche installata 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.

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

Funzionalità di gestione e sicurezza

Il sistema deve disporre di alcune funzionalità tendenti a garantirne l'integrità; è pertanto richiesta:

- la disabilitazione da Bios del boot da unità rimovibili;
- la possibilità di impostare una password all'accensione;
- la disabilitazione, o protezione con password, del setup del sistema;
- la possibilità di disabilitare da BIOS la porta Seriale, le porte USB frontali, le porte USB posteriori e la scheda audio integrata;
- nella configurazione BIOS del PC devono essere scritti il modello ed il numero di serie;
- la protezione con password di sicurezza per utente e amministratore da BIOS (*Opzionale*);
- la rispondenza alle specifiche System Management BIOS versione 2.4 o superiori.

Inoltre, i personal computer forniti 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;
- i requisiti indicati ai punti 6 e 7 della Circolare n. 71911 del 22 febbraio 1991 della Presidenza del Consiglio dei Ministri - Dipartimento per la Funzione Pubblica;
- le norme internazionali relative alla sicurezza (EN60950 - protezione da incidenti di natura meccanica, shock elettrici, fuoco, radiazioni ecc.), ergonomia (EN60950 + ZH1/618 - prevenzione dei danni provocabili alla salute, radiazioni pericolose, rumorosità, ecc.), E.M.I. (EN55022 - prevenzione da interferenze con apparecchiature elettriche e per la comunicazione);
- 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'eco-etichetta EPA ENERGY STAR versione 5.0 for Computers o equivalente;
- essere in possesso dell'eco-etichetta EPA ENERGY STAR versione 5.0 for Displays o equivalente;
- essere in possesso dell'etichetta EPA ENERGY STAR for Imaging Equipment o equivalente;
- essere in possesso dell'apposita etichetta **COA** (Certificate of Authenticity) a comprova dell'autenticità della licenza, così come previsto dalle procedure Microsoft.
- 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.

4.2 Stampanti

Ogni apparecchiatura dovrà possedere le caratteristiche minime di seguito descritte:

Stampante Laser Monocromatica Fascia A

Tecnologia di stampa	Laser - Monocromatico
Velocità di stampa minima	30 pagine al minuto
Definizione minima	1200x1200 dpi
Linguaggi di stampa (anche in emulazione)	PCL5, PCL6, Postscript 3 (almeno in opzione)
Formato supportato	A4
Interfacce	USB 2.0 e ETHERNET 10 base- T 100 base – TX
Funzione Fronte Retro (duplex)	Automatica
Tempo massimo per uscita prima stampa	8 sec.
Dimensioni Massime (LxPxA)	400x390x300
Peso massimo	15 Kg
Cavi	Cavo USB + cavo di alimentazione elettrica
Durata Toner Nero	Oltre 6.000 pagine a copertura 5%
T.E.C. (Typical Electricity Consumption in KWh/Week) indicato su sito Energy Star	Inferiore a 1,5

Stampante Laser Monocromatica Fascia B

Tecnologia di stampa	Laser - Monocromatico
Velocità di stampa minima	40 pagine al minuto
Definizione minima	1200x1200 dpi
Linguaggi di stampa (anche in emulazione)	PCL5, PCL6, Postscript 3 (almeno in opzione)
Formato supportato	A4
Interfacce	USB 2.0 e ETHERNET 10 base- T 100 base – TX
Funzione Fronte Retro (duplex)	Automatica
Tempo massimo per uscita prima stampa	10 sec.
Dimensioni Massime (LxPxA)	470x440x350
Peso massimo	18 Kg
Cavi	Cavo USB + cavo di alimentazione elettrica
Durata Toner Nero	Oltre 12.000 pagine a copertura 5%
T.E.C. (Typical Electricity Consumption in KWh/Week) indicato su sito Energy Star	Inferiore a 2,5

In caso la stampante venga connessa alla rete dati, dovrà essere fornito anche il cavo UTP.

Inoltre, le stampanti fornite dovranno essere:

- i . conformi alle norme previste dall'ordinamento giuridico italiano;
- ii . munite dell'etichetta EPA Energy Star per Imaging Equipment ver.1.1 o equivalente;
- iii . conformi alle specifiche tecniche di base e alle clausole contrattuali dei "Criteri Ambientali Minimi" per IT adottati con DM 22 febbraio 2011 (G.U. n.64 del 19 marzo 2011) e scaricabili dal sito:
http://www.minambiente.it/menu/menu_ministero/Criteri_Ambientali_Minimi.html,
di seguito elencati: Requisito "Carta"; Requisito "Funzionalità fronte-retro"; Requisito "Manuale di istruzioni"; Requisito "Informazioni sul prodotto"; Requisito "Requisiti

dell'imballaggio"; Requisito "Garanzia" limitatamente alla disponibilità delle parti di ricambio per un periodo di 5 anni.

- iv. munite di uno dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE") ivi incluso da ultimo il D. Lgs. n. 15/2011;
- v. conformi alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e alimentate direttamente con la tensione erogata attualmente in Italia;
- vi. conformi alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti e le modalità di impiego delle Apparecchiature ai fini della sicurezza degli utilizzatori, con particolare riferimento alle disposizioni del D.Lgs. n 81/2008 e successive modificazioni. Pertanto ciascuna Apparecchiatura, al momento della consegna, dovrà essere accompagnata dalla relativa scheda tecnica di sicurezza.
- vii. conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose, ed in particolare, alla direttiva 2002/95/CE (RoHS), recepita con il D.Lgs. n. 151/2005.

E' data facoltà all'Amministrazione di richiedere al fornitore, a sua cura e spesa, specifiche certificazioni relative alle caratteristiche tecniche e prestazionali dell'apparecchiatura offerta.

4.3 Licenze e manuali d'uso

Tutti i PC devono essere forniti di licenza del sistema operativo, devono inoltre essere forniti su supporti fisici originali (CD-ROM o DVD) tutti i software (sistema operativo, patch, drivers, service pack, ecc.) necessari alla completa reinstallazione dei sistemi. Di ogni prodotto software fornito devono essere consegnate almeno 2 (due) copie alle S.C. I.C.T. dell'ASL TO2, Sistemi Informativi dell'ASLTO4 e S.C. ICT della CDSS.

Deve essere garantita dal fornitore la disponibilità dei manuali d'uso dei prodotti hardware e software per ciascuna apparecchiatura.

Salvo diversa disposizione, il fornitore è obbligato a disporre, senza ulteriore corrispettivo, dei manuali originali e ogni altra documentazione tecnica, redatti in lingua italiana oppure, se non prevista, in lingua inglese, relativi alle apparecchiature e ai programmi forniti, compresi i manuali e le istruzioni concernenti le procedure per l'installazione, l'autodiagnostica e l'utilizzo (avviamento, fermi, interventi per guasti, operazioni consentite in fase di elaborazione, ecc.).

Le licenze dovranno essere del tipo Volume License o similari in modo da permettere l'installazione, per ogni presidio e azienda, con un unico codice ed avere un sistema on line per la loro gestione.

5 Attività e servizi

5.1 Predisposizione apparati in noleggio

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

Il Fornitore, entro 21 giorni solari dalla data dell'ordinativo con le stesse modalità previste per la consegna nel par. 5.2, dovrà fornire ad ognuna delle Aziende richiedenti fino a un massimo di 4 PC necessari alla creazione dei master disk a carico della ditta.

Ognuna delle Aziende nel termine massimo di 20 giorni dalla ricezione, installerà i propri software e riconsegnerà i PC al fornitore a spese di quest'ultimo.

Si richiede la fornitura di una copia dei 4 CD/DVD master.

Il Fornitore sarà tenuto alla creazione di una sola copia del Kit personalizzato per ogni apparecchiatura fornita.

Nel caso di variazioni della procedura di installazione effettuate dall'Amministrazione, successive alla predisposizione e consegna delle apparecchiature, sarà cura dell'Amministrazione stessa inviare

al Fornitore il Kit personalizzato aggiornato, per consentire la corretta esecuzione dei servizi di assistenza e manutenzione. Il fornitore comunque avrà l'onere di fornire il software, licenze e le istruzioni necessarie alla creazione del Kit personalizzato.

E' responsabilità del fornitore predisporre le apparecchiature dotandole anche degli eventuali programmi software di verifica dei parametri prestazionali BAPCO dichiarati nella documentazione offerta.

Il fornitore deve effettuare, presso i propri locali, la preconfigurazione delle apparecchiature e dei relativi software di base, nonché dei software di produttività individuale, di comunicazione, di protezione virus, la configurazione Bios degli applicativi gestionali e di qualunque altro software come da "Master" predisposto secondo le indicazioni fornite dalle strutture competenti delle Aziende committenti

5.2 Consegna ed installazione apparati in noleggio

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. Lo stoccaggio del materiale in fase di consegna delle attrezzature e ritiro delle apparecchiature esistenti è a totale carico della ditta fornitrice poiché le Aziende non metteranno a disposizione magazzini per tale scopo.

Il fornitore deve impegnarsi a mantenere identiche, in tutte le componenti interne ed esterne, tutte le apparecchiature fornite, salvo preventivi accordi fra le parti e/o problemi di disponibilità sul mercato. In ogni caso, la modifica della marca e del modello dell'apparecchiatura, deve essere preventivamente autorizzata dall'Azienda.

La consegna, l'installazione e la messa in esercizio delle apparecchiature dovranno avvenire in linea di massima secondo il seguente schema:

S c a g l i o n e	Termine di consegna	ASL TO1					
		PC	% di sostituzioni	Stampanti Fascia A	% di sostituzioni	Stampanti Fascia B	% di sostituzioni
1	1° semestre	250	90%	320	90%	30	95%
2	2° semestre	250	90%	320	90%	30	95%
3	3° semestre	250	90%	320	90%	30	95%
4	4° semestre	250	90%	320	90%	30	95%
5	5° semestre	200	85%	300	90%	0	0
6	6° semestre	200	85%	0	0%	0	0
7	7° semestre	150	85%	0	0%	0	0
8	8° semestre	150	85%	0	0%	0	0
9	9° semestre	150	85%	0	0%	0	0
10	10° semestre	150	85%	0	0%	0	0

		ASL TO2					
S c a g g l i o n e	Termine di consegna	PC	% di sostituzioni	Stampanti Fascia A	% di sostituzioni	Stampanti Fascia B	% di sostituzioni
1	1° semestre	250	90%	650	95%	50	95%
2	2° semestre	250	90%	390	95%	10	0
3	3° semestre	200	90%	130	95%	20	95%
4	4° semestre	200	90%	130	95%	20	95%
5	5° semestre	150	85%	0	0	0	0
6	6° semestre	150	83%	0	0	0	0
7	7° semestre	0	0%	0	0	0	0
8	8° semestre	0	0%	0	0	0	0
9	9° semestre	0	0%	0	0	0	0
10	10° semestre	0	0%	0	0	0	0

		ASL TO4					
S c a g g l i o n e	Termine di consegna	PC	% di sostituzioni	Stampanti Fascia A	% di sostituzioni	Stampanti Fascia B	% di sostituzioni
1	1° semestre	700	95%	650	95%	50	95%
2	2° semestre	0	0%	250	95%	50	95%
3	3° semestre	350	95%	200	95%	50	95%
4	4° semestre	350	95%	200	95%	50	95%
5	5° semestre	300	95%	0	0	0	0
6	6° semestre	300	95%	0	0	0	0
7	7° semestre	0	0%	0	0	0	0
8	8° semestre	0	0%	0	0	0	0
9	9° semestre	0	0%	0	0	0	0
10	10° semestre	0	0%	0	0	0	0

AOU CITTA' DELLA SALUTE E DELLE SCIENZA DI TORINO	
--	--

S c a g l i o n e	Termine di consegna	PC	% di sostituzioni	Stampanti Fascia A	% di sostituzioni	Stampanti Fascia B	% di sostituzioni
1	1° semestre	500	95%	450	95%	50	95%
2	2° semestre	500	95%	450	95%	50	95%
3	3° semestre	500	95%	450	95%	50	95%
4	4° semestre	500	95%	450	95%	50	95%
5	5° semestre	500	95%	500	95%	0	0
6	6° semestre	500	95%	500	95%	0	0
7	7° semestre	500	95%	500	95%	0	0
8	8° semestre	500	95%	500	95%	0	0
9	9° semestre	0	0%	0	0%	0	0
10	10° semestre	0	0%	0	0%	0	0

AO MAURIZIANO							
S c a g l i o n e	Termine di consegna	PC	% di sostituzioni	Stampanti Fascia A	% di sostituzioni	Stampanti Fascia B	% di sostituzioni
1	1° semestre	100	90%	50	90%	0	0%
2	2° semestre	100	90%	50	90%	0	0%
3	3° semestre	100	90%	50	90%	0	0%
4	4° semestre	100	90%	50	90%	0	0%
5	5° semestre	100	85%	50	90%	0	0%
6	6° semestre	100	85%	50	90%	0	0%
7	7° semestre	100	85%	50	90%	0	0%
8	8° semestre	100	85%	50	90%	0	0%
9	9° semestre	50	85%	50	90%	0	0%
10	10° semestre	50	85%	50	90%	0	0%

Le quantità riportate sono da intendersi come indicative.

Il 1° semestre decorrerà dalla data prevista nel contratto. Di conseguenza avranno decorrenza i successivi semestri.

Per ogni semestre le Aziende predisporranno un dettaglio sulle consegne contenente:

- data della consegna,
- n° e tipologia di apparecchiature da consegnare,
- servizio destinatario,
- persona di riferimento presso il servizio destinatario

Il dettaglio costituirà il programma delle consegne che il Fornitore dovrà rispettare.

Per ogni consegna da effettuare con pacco sigillato (ovvero con etichetta sigillo comprovante l'integrità del pacco) contenente tutto il materiale ordinato dovrà essere redatto un apposito verbale di consegna, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovranno essere riportati: la "Data ordine", la data o le date 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 progressivo dell'ordinativo di fornitura, il numero progressivo di installazione (assegnato dal Fornitore), il numero delle apparecchiature oggetto del verbale di consegna e relativo numero di matricola, il quantitativo (numero) delle apparecchiature oggetto dell'ordinativo.

Ogni apparecchiatura dovrà riportare apposita etichetta riportante la "Ragione sociale fornitore", "Codice identificativo del bene" ed il "n. verde di assistenza tecnica".

Le apparecchiature devono essere installate contestualmente all'atto della consegna e devono essere sottoposte a verifica di funzionalità da intendersi come:

- verifica dell'accensione e del funzionamento del PC (completa di tutti i dispositivi e connesso a tutte le periferiche eventualmente presenti);
- Messa in dominio secondo le regole aziendali
- verifica del caricamento dei software preinstallati e della connettività di rete;
- verifica con l'utente finale delle funzionalità applicative es. connessione tramite Citrix Metaframe a sistemi centrali o utilizzo degli applicativi;
- verifica dell'accensione e del funzionamento della stampante (sia essa collegata ad un PC sia collegata in rete).

quale attestazione dell'avvenuta accensione e del funzionamento del/i personal computer nonché del caricamento dei software preinstallati.

Nel caso il pc venisse consegnato in sostituzione di un pc delle Aziende il fornitore dovrà procedere allo spostamento dei dati indicati dall'amministrazione o dall'utente finale dal disco fisso dal personal computer da sostituire a quello in sostituzione al fine di ripristinare pienamente l'operatività della postazione di lavoro (inclusi tutti gli applicativi software e le configurazioni/condivisioni preesistenti).

In questo caso il nuovo PC (predisposto come sopra) ed il vecchio dovranno rimanere per 10 gg lavorativi, presso l'utente finale, in modo da poter predisporre eventuali successivi recuperi di dati.

In caso, per motivi logistici, non fosse possibile mantenere il vecchio e il nuovo PC presso l'utente finale, il fornitore dovrà ritirare il PC vecchio (e i suoi accessori) subito dopo il termine dell'installazione e dello spostamento dei dati, e prevederne lo stoccaggio presso locali propri, per 10 gg lavorativi, in modo da poter predisporre eventuali successivi recuperi di dati.

Qualora, in fase di consegna, non fosse possibile da parte dell'Amministrazione effettuare anche la verifica di funzionalità del PC, il Fornitore e l'Amministrazione stabiliranno la data in cui poter procedere alla verifica di funzionalità.

E' compito del fornitore rimuovere tutti gli imballaggi ed immagazzinarli presso i propri locali di stoccaggio, immediatamente dopo le attività di installazione.

L'Amministrazione declina ogni responsabilità su eventuali manomissioni portate alle attrezzature obsolete da ritirare e sulla loro integrità e funzionalità.

Il fornitore deve inoltre rilevare, al momento della consegna e installazione di ogni attrezzatura, i dati necessari al loro censimento/inventario gestionale di cui al paragrafo 5.5.

Il fornitore dovrà altresì effettuare, qualora richiesto, apposito sopralluogo presso il reparto di consegna e dovrà comunicare al personale dell'Azienda l'identificativo della borchia di rete e del MAC-Address della apparecchiatura che verrà collegata. Il sopralluogo dovrà essere effettuato entro il quinto giorno precedente l'installazione.

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

Le apparecchiature oggetto della fornitura saranno ordinate sia per sostituire apparecchiature già in uso presso le Aziende sia per nuove dotazioni.

In caso di fornitura in sostituzione di un'apparecchiature, il servizio dovrà essere comprensivo del ritiro e dello smaltimento del PC e dei suoi accessori (tastiera, mouse, monitor etc..) o della stampante, di proprietà dell'Azienda.

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 per l'espletamento delle attività di ritiro dei R.A.E.E.

Resta peraltro inteso che è estranea all'oggetto della fornitura la fase prodromica della dismissione, che è a carico di ciascuna singola Amministrazione (es.: "verbale di fuori uso").

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 é 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.

Il Fornitore dovrà farsi carico delle spese per la distruzione fisica degli hard disk dei personal computer. Dovrà inoltre dichiarare formalmente l'avvenuta distruzione di tali supporti, utilizzando specifico modulo fornito dalle Aziende.

Si evidenzia che il numero delle apparecchiature da ritirare non potrà eccedere il numero delle apparecchiature ordinate.

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.

Le Aziende si riservano la facoltà di escludere dallo smaltimento beni (esclusi quelli oggetto di cessione) che a loro insindacabile giudizio possono essere oggetto di riuso ovvero oggetto di contratti di noleggio diversi dal presente con clausola di restituzione.

Il fornitore è tenuto inoltre alla rilevazione delle informazioni delle apparecchiature dismesse necessarie per le verifiche inventariali ed amministrative, in collaborazione con le Aziende.

Ogni responsabilità riguardo lo smaltimento o l'eventuale riciclo del materiale usato è a carico del fornitore, che si impegnerà a rispettare tutte le norme vigenti in materia.

L'AO Mauriziano si riserva la facoltà di non usufruire del servizio.

5.4 Assistenza e manutenzione apparati in noleggio

Il servizio di assistenza e manutenzione deve essere garantito presso le sedi tutti i giorni lavorativi, ad esclusione del sabato, della domenica e dei giorni festivi, dalle ore 8:00 alle 17:00.

Dal momento dell'installazione di ogni singola attrezzatura (e per tutta la durata del contratto a decorrere dalla data di emissione del certificato di favorevole collaudo), il fornitore ha l'obbligo di mantenere in perfetta efficienza, presso le sedi delle Aziende e senza alcun addebito, le apparecchiature e i software forniti.

Il servizio riguarda:

1. la riparazione o la sostituzione di tutte le apparecchiature fornite, la riparazione o la sostituzione, a titolo definitivo, nel caso non siano riparabili, di periferiche interne o esterne (es. monitor, tastiere, mouse, dvd, masterizzatori, unità di b.u., unità fotoconduttore, etc) qualsiasi sia il motivo del guasto compresi ad es: sbalzi di tensione, eventi atmosferici, maldestro utilizzo da parte dell'utente;
2. la manutenzione sul software di base delle postazioni di lavoro riguarda l'installazione, il ripristino e la riparazione dei seguenti componenti:
 - BIOS
 - Sistema operativo
 - Interfacciamento con le periferiche di input e output delle apparecchiature in fornitura
 - Tutti i software degli ambienti applicativi installati localmente (es. Office MS, Open Office, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc.).

Si intendono espressamente incluse nel servizio di assistenza e manutenzione dedicato alle stampanti tutte le parti che permettono il corretto funzionamento dell'apparecchiatura, con unica esclusione dei toner.

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

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

Il servizio on site, di tipo "full risk", riguardante sia l'hardware che il sw di base, di rete, e dei drivers di periferiche, dovrà garantire l'eliminazione dei guasti entro tempi e modalità predefiniti e comprendere in particolare:

1. la mano d'opera,
2. il materiale d'uso,
3. il trasporto delle parti in sostituzione,
4. le spese di viaggio, le indennità di trasferta del personale tecnico anche per eventuali chiamate per le quali non venga riscontrato alcun difetto da parte del tecnico o venga verificato che il malfunzionamento è relativo ad altri contratti,
5. le spese di sostituzione o riparazione delle apparecchiature riscontrate difettose.

La manutenzione è intesa "illimitata" cioè senza limiti nel numero e nella tipologia di interventi tecnici per tutta la durata del contratto.

Nel caso il Fornitore fosse impossibilitato alla sostituzione delle componenti riscontrate difettose o dell'intera periferica, con componenti o intere periferiche nuove e di capacità e prestazioni equivalenti, perchè non più disponibili sul mercato, dovrà essere prevista la sostituzione con componenti o intere periferiche nuove e di capacità e prestazioni maggiori senza onere economico aggiuntivo per le Aziende.

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

In caso la manutenzione comporti la sostituzione o formattazione dell'hard disk del PC, sarà compreso nel servizio il caricamento sull'hw sostitutivo:

- del sistema operativo (con sua configurazione)
- di tutto il sw installato (compresi gli applicativi aziendali)
- dei dati presenti sul pc da sostituire (quando questi siano in qualche modo recuperabili).

Il ripristino delle funzionalità dell'apparecchiatura guasta potrà avvenire anche mediante la sostituzione della stessa con altra equivalente.

In caso di sostituzione dell'intera apparecchiatura guasta con altra, il Fornitore dovrà etichettare il nuovo bene con altro numero identificativo, dandone comunicazione all'Azienda ed aggiornando il file dell'inventario (di cui al punto 5.5), segnalando l'evento (numero di nuovo identificativo in sostituzione di vecchio identificativo). Tale operazione non deve costituire onere aggiuntivo per l'Azienda, né modifica della durata del canone di noleggio, che, anche per il nuovo bene, rimane quella del vecchio sostituito.

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. Se invece dovesse essere necessaria la sostituzione o formattazione dell'hard disk del PC, dovrà essere compreso nel servizio il caricamento sull'hw sostitutivo:

- del sistema operativo (con sua configurazione)
- di tutto il sw installato (compresi gli applicativi aziendali)
- dei dati presenti sul pc da sostituire (quando questi siano in qualche modo recuperabili).

Per la manutenzione delle stampanti, sono da considerare materiale di consumo, e quindi non soggetti a manutenzione esclusivamente i toner e le cartucce; tutte le altre parti dovranno essere considerate soggette a manutenzione e facenti parte del canone.

Il servizio comprende l'assistenza sul software (sistema operativo od altro precaricato, ad esclusione del software applicativo aziendale). Dovrà essere garantito il caricamento degli adeguamenti (patch) rilasciati dal produttore del software (sistema operativo e software di base) nelle versioni dei prodotti installati. In ogni caso, l'intervento di caricamento delle patches dovrà essere effettuato previa autorizzazione dell'Azienda, in tempi precedentemente programmati e con la supervisione del supporto sistemistico aziendale.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento, che verrà inoltrato al fornitore dal call center dell'Azienda.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento e a ripristinare l'operatività della postazione di lavoro (inclusi tutti gli applicativi software e le configurazioni/condivisioni preesistenti) entro il termine perentorio di 24 (ventiquattro) ore solari, esclusi il sabato, domenica e festivi, successive alla richiesta di intervento. In caso di impossibilità a rispettare tale condizione, durante il periodo di esecuzione della riparazione, il Fornitore dovrà provvedere alla dotazione di apparecchiatura sostitutiva con identica configurazione, se richiesta del committente, oppure in ogni caso, se i tempi di riparazione superino i due giorni solari.

Per ogni intervento dovrà essere redatto un rapporto di lavoro, compilato in seguito all'intervento, che dovrà essere sempre lasciato in copia al Reparto/Servizio dove è stato effettuato l'intervento e recapitato via mail a cura del Fornitore stesso, alla struttura tecnica indicata dall'Azienda entro il giorno successivo all'intervento e dovrà essere sempre timbrato e controfirmato in modo leggibile

dal Responsabile del Reparto/Servizio o da chi per esso o comunque da un incaricato dell'Azienda.

Su questa dovranno comparire:

1. il Reparto o Servizio dove è avvenuto l'intervento;
2. il "Codice identificativo Fornitore" assegnata dal Fornitore dell'apparecchiatura;
3. il numero e la data della richiesta;
4. il tipo di intervento eseguito;
5. la data dell'intervento e le ore occorrenti per eseguirlo;
6. la natura e il numero dei pezzi sostituiti,
7. la firma e la matricola del tecnico.

In caso di ritiro e/o riconsegna di una apparecchiatura, per provvedere alla riparazione presso la propria sede, il Fornitore dovrà indicare nel rapportino l'avvenuto ritiro e/o riconsegna indicando in stampatello il nominativo del riferimento dell'ASL che ha verificato il ritiro e/o la riconsegna e della persona del Fornitore che ha provveduto al ritiro e/o riconsegna, con ulteriore firma di entrambi.

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un software di registrazione delle chiamate, senza onere aggiuntivo per le Aziende, di cui dovrà garantire la corretta manutenzione. Tale software, che potrà essere utilizzato congiuntamente dal Fornitore e del personale tecnico delle Aziende, dovrà permettere almeno le seguenti macrofunzioni:

- ✓ inserimento di ogni richiesta di intervento con tutte le specifiche informazioni
- ✓ registrazione degli eventi
- ✓ tracciatura delle informazioni di sviluppo delle attività relative ad una chiamata
- ✓ statistiche e report dei guasti e degli interventi
- ✓ gestione di vari profili utenti

Le Aziende dovranno poter utilizzare tale applicativo per poter svolgere tutte le macrofunzioni ed accedere alle informazioni registrate, in autonomia e senza l'intervento del Fornitore.

Qualora anche solo una delle Aziende si dotasse o fosse dotata di un sistema di tracciabilità delle chiamate, il Fornitore dovrà rendersi disponibile all'utilizzo dello stesso, per le attività svolte presso questa Azienda. In particolare, l'AO Mauriziano utilizza il software SysAid.

Nell'esecuzione degli interventi, le Aziende non hanno alcun obbligo di mettere a disposizione proprio personale interno a scopo di assistenza al Fornitore.

In caso di richiesta urgente da parte della SC ICT dell'ASL TO2, della SC Sistemi Informativi dell'ASL TO4 e dell'ASL TO1, della SC Sistemi Informativi della CDSS e della SC Sistemi Informativi dell'AO Mauriziano, il Fornitore dovrà garantire la reperibilità telefonica di un proprio tecnico, in orario di ufficio.

Per il mancato rispetto dei tempi e/o delle modalità di espletamento degli interventi di manutenzione preventiva e correttiva, sono applicate le penali di cui al paragrafo 15.

Il Fornitore ha l'obbligo di segnalare la presenza del proprio personale all'interno delle sedi dell'Azienda fin dall'inizio dell'intervento, come previsto dall'art. 26 comma 8 del D.Lgs. 81/2008, modificato dal D.Lgs. 106/2009, ed anche rilasciando il proprio nominativo presso le portinerie.

Il Fornitore ha l'obbligo di avvertire il personale delle strutture tecniche delle AA.SS.LL. nel caso sorgano problemi di qualsiasi natura.

E' cura del fornitore completare ogni eventuale procedura di registrazione, nei confronti del produttore, necessaria alla corretta e completa attivazione dei servizi di garanzia.

Gli interventi devono essere eseguiti secondo modalità tali da non pregiudicare la sicurezza dei sistemi in senso generale ed in particolare perdite o manomissioni dei dati e alterazioni delle configurazioni e in modo da non intralciare, nei limiti del possibile, l'attività sanitaria; dovranno inoltre rispettare le normative privacy garantendo la tutela dei dati contenuti nei supporti di massa. Ogni Azienda provvederà ad effettuare le nomine relative, così come previsto dal vigente "Codice in materia di protezione dei dati personali", di cui al D.Lgs. 196/2003.

5.5 *Inventario*

Il Fornitore dovrà produrre l'inventario delle apparecchiature consegnate, con il numero di inventario, la descrizione dell'apparecchiatura e la sua dislocazione, su apposito sistema software indicato dall'Azienda. Lo stesso dovrà essere integrato e corretto, sia nel caso di nuove consegne, che nel caso di sostituzione di apparecchiature noleggiate (nei casi previsti dagli specifici servizi di manutenzione di cui al punto precedente).

Gli aggiornamenti dovranno essere tempestivi.

Il Fornitore deve rilevare i dati necessari al loro censimento/inventario gestionale:

- a) marca e modello
- b) codice identificativo del bene
- c) sede, piano, servizio, ufficio di installazione
- d) dati identificativi dell'apparecchiatura sostituita (in caso di consegna per sostituzione)
- e) per il PC: protocollo TC/IP, Mac-Address, identificativo della borchia di rete e fornirle alle Aziende in formato Excell.

Qualora anche solo una delle Aziende si dotasse o fosse già dotata di un sistema di gestione di inventario delle tecnologie, il Fornitore dovrà rendersi disponibile all'utilizzo dello stesso, per le attività di creazione ed mantenimento dell'inventario

5.6 *Attività aggiuntive senza onere economico*

Durante il periodo di contratto, senza onere aggiuntivo, potranno essere richiesti dall'Amministrazione degli interventi di movimentazione e modifica delle apparecchiature noleggiate.

A titolo indicativo e non esaustivo:

- spostamento di una stazione di lavoro ad un altro ufficio / reparto
- aggiunta di dispositivi hardware (es. memorie, schede, etc.) e upgrade del relativo software (es. driver, configurazione, etc.)

Tali attività sono previste nella misura del 10% all'anno rispetto al numero di PC oggetto di fornitura.

L'apertura delle chiamate per le attività in oggetto verrà effettuata con le stesse modalità utilizzata per le chiamate per manutenzione.

Il Fornitore è obbligato ad effettuare l'attività e a ripristinare l'operatività della postazione di lavoro (inclusi tutti gli applicativi software e le configurazioni/condivisioni preesistenti) entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni solari, esclusi il sabato, domenica e festivi, successive alla richiesta.

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:

1. il Reparto o Servizio dove è avvenuto l'intervento;
2. il "Codice identificativo Fornitore" assegnata dal Fornitore dell'apparecchiatura;
3. il numero e la data della richiesta;
4. il tipo di intervento eseguito;
5. la data dell'intervento e le ore occorrenti per eseguirlo;

6. la descrizione dell'intervento;
la firma e la matricola del tecnico.

6 Gestione del materiale di consumo

Il fornitore deve assicurare la fornitura del materiale di consumo (toner) per tutte le stampanti siano esse in noleggio siano di proprietà dell'Azienda. Il costo della fornitura di toner per le stampanti in noleggio è compreso nel canone di noleggio stesso a differenza della fornitura per le stampanti aziendali. Lo stoccaggio del materiale di consumo è a carico della ditta fornitrice poichè le Aziende non metteranno a disposizione magazzini per tale scopo. In fase di avvio del contratto sarà stabilita la dotazione minima di scorta da consegnare a ciascuna unità operativa.

I toner debbono essere consegnati direttamente al centro di costo richiedente entro 48 ore solari dalla richiesta (in caso di fornitura destinata alle stampanti in noleggio) o dall'emissione dell'ordine (da parte della struttura aziendale competente (in caso di fornitura destinata alle stampanti di proprietà).

Il fornitore dovrà fornire esclusivamente prodotti originali.

A titolo indicativo, si forniscono indicazioni sulla spesa annua del materiale in questione riferita all'anno 2014 e sull'incidenza dei consumi per tipologia di marca:

Marche dei prodotti originali.	Incidenza in % sul consumo per tipologia di stampante ASL TO1	Incidenza in % sul consumo per tipologia di stampante ASL TO2	Incidenza in % sul consumo per tipologia di stampante ASL TO4	Incidenza in % sul consumo per tipologia di stampante AOU CDSS	Incidenza in % sul consumo per tipologia di stampante AO Mauriziano
BROTHER	12,00%	6,49%	5,61%	21,08%	0,18%
CANON	1,73%	8,11%	3,55%	19,63%	0,73%
DELL	0,44%	5,41%	0,04%	0,98%	0,00%
EPSON	5,13%	10,27%	6,76%	7,16%	7,12%
HP	18%	14,05%	18,16%	18,22%	0,00%
KYOCERA	15,71%	3,24%	14,97%	3,48%	14,60%
LEXMARK	21,1%	15,14%	16,50%	13,22%	28,47%
OKI	0,28%	7,03%	0,31%	0,40%	0,18%
OLIVETTI	0,00%	4,86%	2,33%	0,09%	1,46%
RICOH	3,65%	2,16%	0,72%	1,08%	0,55%
SAMSUNG	0,82%	12,43%	29,20%	3,92%	45,99%
SHARP	0,21%	3,78%	0,03%	0,00%	0,18%
TOSHIBA	13,27%	1,62%	0,00%	0,00%	0,00%
XEROX	7,48%	5,41%	1,82%	8,61%	0,18%
FUJITSU	0,18%	0,00%	0,00%	0,02%	0,00%
RIMAGE	0,00%	0,00%	0,00%	0,86%	0,00%
TALLY	0,00%	0,00%	0,00%	0,33%	0,36%
TOTALE	10,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
Spesa annuale complessiva anno 2014	€ 247.500,00 iva esclusa	€ 227.000,00 iva esclusa	€ 222.000,00 iva esclusa	€ 375.650,00 iva esclusa	€ 130.000,00 iva esclusa

Il consumo di tale materiale è destinato a diminuire in modo consistente nel corso dell'appalto in quanto verrà richiesto per le sole stampanti di proprietà aziendale.

6.1 Servizio aggiuntivo sostituzione on site

Dovrà essere prevista la possibilità, a discrezione di ciascuna Azienda, di usufruire di un servizio aggiuntivo di sostituzione contestuale on site di tutto il materiale di consumo, sia per le stampanti noleggiate nell'ambito dell'appalto aggiudicato, sia per le rimanenti stampanti di proprietà dell'azienda.

Nel rispetto delle vigenti normative riguardanti i contratti di lavoro, il servizio dovrà essere fornito dal personale impiegato dalla Ditta con orario settimanale dal Lunedì al Venerdì – dalle 8.00 alle 17.00.

Per le postazioni di area critica (non più del 10% delle postazioni totali messe in manutenzioni), il cui dettaglio verrà comunicato dalle Aziende alla Ditta aggiudicataria, la Ditta dovrà consegnare ai Reparti (ad es. Pronto Soccorso) piccole scorte di consumabili che i Reparti stessi potranno utilizzare in autonomia in caso di necessità emerse fuori dal orario di servizio della Ditta (in particolare dalle 17.00 alle 8.00, il sabato, la domenica ed i festivi); l'elenco di tali Reparti sarà concordato con l'Azienda.

Questo servizio dovrà prevedere la sostituzione del toner da parte del fornitore, entro 4 (quattro) ore lavorative dalla richiesta (Lunedì al Venerdì – dalle 8.00 alle 17.00).

7 Servizio di manutenzione ordinario e su richiesta sulle apparecchiature di proprietà aziendale

Il servizio dovrà avere decorrenza immediata per la CDSS mentre per le AA.SS.LL. TO2 e TO4 dovrà decorrere dal 1.12.2016. Per quanto riguarda invece l'AO Mauriziano la decorrenza sarà dal 1.5.2017.

A cadenza semestrale dovrà essere effettuata la consuntivazione dei canoni di noleggio a seguito delle sostituzioni delle apparecchiature di proprietà per le quali, una volta sostituite, verrà a cessare la manutenzione.

Il servizio deve prevedere la manutenzione di PC, stampanti, stampantine di etichette, scanner, periferiche varie, fax, plotter, non inclusi nel servizio di noleggio di cui ai punti precedenti e descritte all'allegato "Elenco apparecchiature" e ubicate nelle sedi indicate all'allegato "Elenco sedi". Il servizio dovrà essere on site, di tipo "full risk", riguardare sia l'hardware che il sw di base, di rete, e dei drivers di periferiche, dovrà garantire l'eliminazione dei guasti entro tempi e modalità predefiniti e comprendere in particolare:

- la mano d'opera,
- il materiale d'uso,
- il trasporto delle parti in sostituzione,
- la dotazione di cellulare, chiavetta internet e auto, di proprietà e gestione della ditta fornitrice,
- le spese di viaggio, le indennità di trasferta del personale tecnico anche per eventuali chiamate per le quali non venga riscontrato alcun difetto da parte del tecnico o venga verificato che il malfunzionamento è relativo ad altri contratti,
- le spese telefoniche effettuate dal personale tecnico, con cellulare o con chiavetta internet
- le spese di sostituzione o riparazione delle apparecchiature riscontrate difettose.
- la licenza d'uso e la manutenzione dell'eventuale software fornito per la comunicazione ed il controllo delle chiamate effettuate,

La manutenzione è intesa "illimitata" cioè senza limiti nel numero e nella tipologia di interventi tecnici per tutta la durata del contratto.

Il servizio dovrà essere garantito dal lunedì al venerdì dalle ore 08:00 alle ore 17:00.

In caso di richiesta urgente da parte dell'Azienda, il Fornitore dovrà garantire la reperibilità telefonica di un proprio tecnico.

I termini di erogazione del servizio decorreranno dall'ora di ricezione della richiesta di intervento, che verrà inoltrato al fornitore dal call center dell'Azienda.

Il Fornitore è obbligato ad eliminare il malfunzionamento e a ripristinare l'operatività della postazione di lavoro (inclusi tutti gli applicativi software e le configurazioni/condivisioni preesistenti) entro il termine perentorio di 24 (ventiquattro) ore solari, esclusi il sabato, domenica e festivi, successive alla richiesta di intervento.

Durante il periodo di esecuzione della riparazione, il Fornitore dovrà provvedere alla dotazione di apparecchiatura sostitutiva con identica configurazione, se richiesta del committente, oppure in ogni caso, se i tempi di riparazione superano il giorno solare o se l'apparecchiatura risulta irreparabile. L'apparecchiatura in sostituzione verrà utilizzata dall'Azienda fino al completo ripristino delle normali condizioni di funzionamento di quella originale a comunque entro il termine massimo di 4 mesi.

In caso di ritiro e/o riconsegna di un'apparecchiatura, per provvedere alla riparazione presso la propria sede, il Fornitore dovrà indicare nel rapportino l'avvenuto ritiro e/o riconsegna indicando in stampatello il nominativo del riferimento dell'ASL che ha verificato il ritiro e/o la riconsegna e della persona del Fornitore che ha provveduto al ritiro e/o riconsegna, con firma di entrambi.

In caso di PC o di notebook sarà cura del fornitore occuparsi di caricare sull'hw sostitutivo il sistema operativo e la sua configurazione e tutto il sw ed i dati presenti sul pc da sostituire (quando questi siano in qualche modo recuperabili).

Per l'hardware:

- il servizio offerto dovrà prevedere la riparazione di apparecchiature e la riparazione o la sostituzione, a titolo definitivo, nel caso non siano riparabili, di periferiche interne o esterne (es. monitor, tastiere, mouse, dvd rom, masterizzatori, unità di b.u., etc) **qualsiasi sia il motivo del guasto** compresi ad es: sbalzi di tensione, eventi atmosferici, maldestro utilizzo da parte dell'utente;
- nel caso la manutenzione comporti la sostituzione o formattazione dell'hard disk della macchina, sarà compreso nel servizio il caricamento sull'hw sostitutivo del sistema operativo con sua configurazione, di tutto il sw installato (compresi gli applicativi aziendali) ed i dati presenti sul pc da sostituire (quando questi siano in qualche modo recuperabili);
- nel caso il Fornitore fosse impossibilitato alla sostituzione delle componenti riscontrate difettose o dell'intera periferica, con componenti o intere periferiche nuove e di capacità e prestazioni equivalenti, perchè non più disponibili sul mercato, dovrà essere prevista la sostituzione con componenti o intere periferiche nuove e di capacità e prestazioni maggiori senza onere economico aggiuntivo per le Aziende;
- ad eccezione dei toner delle stampanti, che rientrano nel materiale di consumo, tutto il resto dovrà essere considerato nell'offerta e sarà soggetto a manutenzione. (ad es **le unità fotoconduttrici o tamburi**, i caricatori automatici per fogli singoli, etc..)

Per il sw di base e drivers di periferiche:

- il servizio offerto dovrà prevedere il ripristino, tramite tutte le operazioni necessarie compreso il ricaricamento del sw, della corretta operatività dello strumento ove la causa di fermo macchina o di degenerazione delle prestazioni sia dovuto a problemi esclusivamente sw, **qualsiasi ne sia la causa**, (es: perdita configurazione sistema, danneggiamento o cancellazione di drivers di periferiche, maldestro utilizzo da parte dell'utente, **virus**, sbalzo di tensione o caduta di corrente durante l'utilizzo, danneggiamento o cancellazione di sw a causa di interventi su problemi hw).

Nel caso, durante un intervento, venga verificato che il problema è dovuto a malfunzionamenti della rete geografica o del sw applicativo, il Fornitore dovrà farsi carico di contattare l'Azienda,

segnalando il tipo di problema, la diagnosi del malfunzionamento e gli eventuali interventi già effettuati e dando supporto per ogni intervento congiunto successivo.

Il Fornitore ha l'obbligo di segnalare la presenza del proprio personale all'interno delle sedi dell'Azienda fin dall'inizio dell'intervento, come previsto dall'art. 26 comma 8 del D.Lgs. 81/2008, modificato dal D.Lgs. 106/2009, ed anche rilasciando il proprio nominativo presso le portinerie.

Il Fornitore ha l'obbligo di avvertire il personale della SC ICT dell'ASL TO2, della SC Sistemi Informativi dell'ASL TO4 e dell'ASL TO1, della SC ICT della CDSS, della SC Sistemi Informativi dell'AO Mauriziano nel caso sorgano problemi di qualsiasi natura.

Nell'esecuzione degli interventi, le Aziende non hanno alcun obbligo di mettere a disposizione proprio personale interno a scopo di assistenza al Fornitore.

Nel caso le apparecchiature risultino ancora in garanzia è comunque compito del Fornitore contattare il Fornitore della manutenzione in garanzia. Sarà a carico delle Aziende fornire le informazioni utili.

Il servizio offerto dovrà essere eseguito da personale tecnico specializzato, automunito e dotato di tutti gli strumenti di comunicazione (cellulare, eventuale chiavetta internet,...).

Il Fornitore dovrà rendere disponibile un software di tracciamento chiamate (TT) operante in modalità web; tale sistema dovrà essere configurato dalla Ditta secondo le specifiche che le verranno fornite e dovrà permettere al personale delle Aziende di effettuare in modo autonomo controlli, statistiche e rilevazioni sulle chiamate e sul loro esito, e poter essere utilizzato anche per altri servizi forniti agli utenti non compresi nel presente appalto. Il software dovrà permettere la gestione almeno delle seguenti informazioni:

- il Reparto o Servizio richiedente l'intervento;
- la marca e il modello e numero di inventario o "codice identificativo" (vedere punto) dell'apparecchiatura;
- il numero e la data della richiesta;

A chiusura di ogni intervento, il sistema informativo di tracciamento chiamate dovrà consentire l'inserimento delle informazioni:

- tipo di intervento eseguito,
- data, ora e durata dell'intervento
- la natura e il numero dei pezzi sostituiti
- motivo dell'eventuale impossibilità di chiudere la chiamata
- estremi della macchina consegnata in sostituzione della guasta
- data della riconsegna della macchina guasta
- nominativo del dipendente dell'Azienda che ha verificato le operazioni

Per certificare la risoluzione del problema la Ditta dovrà inoltre riportare su modulo cartaceo l'intervento effettuato, indicare data e ora di chiusura, farlo firmare dall'utente interessato e consegnarlo alle Aziende. In ogni caso, il fornitore dovrà essere disponibile ad accettare richieste di intervento anche via mail.

Il fornitore dovrà rendersi disponibile ad erogare i servizi di manutenzione anche per apparecchiature non espressamente elencate (es. fax, plotter, lettori di bare code, palmari, proiettori). In caso di chiamata per guasto di tali apparecchiature il servizio dovrà avere le stesse caratteristiche sopradescritte e, in caso contrario, verranno applicate le penali di cui al punto 4.22. Il costo di intervento per ognuna di queste apparecchiature sarà contabilizzato a chiamata.

Per ogni chiamata, in seguito a sopralluogo, il fornitore dovrà presentare apposita offerta contenente le seguenti voci:

- diritto di chiamata
- ore previste per la risoluzione del guasto
- costo orario del tecnico
- costo parti di ricambio sostituite.

L'Azienda avrà facoltà di accettare il preventivo e autorizzare l'intervento oppure potrà procedere in altro modo.

8 Servizio di assistenza on site

Dovrà essere garantita altresì la presenza di personale on-site presso ciascuna Azienda che dovrà garantire nei giorni e negli orari sottoelencati le attività di seguito dettagliate.

Le sedi presso le quali garantire la presenza on site verranno comunicate direttamente da ogni singola Azienda.

8.1 Call center e gestione asset tecnologico ASL TO 2

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 160 ore settimanali,

con funzione di:

- call center (n. 120 ore settimanali) per:
 - raccolta delle segnalazioni di problemi hw, sw su tutte le apparecchiature in dotazione all'Azienda (PC, stampanti, periferiche varie, fax, fotocopiatrici, server, componenti attivi e passivi della rete LAN e WAN, telefonia) da parte degli utenti, utilizzando il sw di tracciamento chiamate (TT). Tra le apparecchiature dovranno essere comprese anche quelle noleggiate con il presente appalto
 - help desk telefonico di 1° livello per problemi hw e sw sui PC e sulle stampanti e su applicativi aziendali, con istruzioni a cura dell'Azienda
 - installazione da remoto di applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
 - interventi su applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
 - smistamento delle problematiche al referente addetto alla risoluzione del problema, nelle modalità previste dallo specifico contratto
- attività di gestione dell'asset tecnologico dell'azienda (n. 40 ore settimanali) per:
 - raccolta e gestione delle informazioni relative al patrimonio tecnologico e impiantistico relativo alla parco informatico aziendale

8.2 Call center ASL TO 4

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 80 ore settimanali,

con funzione di:

- raccolta delle segnalazioni di problemi hw, sw su tutte le apparecchiature in dotazione all'Azienda (PC, stampanti, periferiche varie, fax, fotocopiatrici, server,

componenti attivi e passivi della rete LAN e WAN, telefonia) da parte degli utenti, utilizzando il sw di tracciamento chiamate (TT). Tra le apparecchiature dovranno essere comprese anche quelle noleggiate con il presente appalto

- help desk telefonico di 1° livello per problemi hw e sw sui PC e sulle stampanti e su applicativi aziendali, con istruzioni a cura dell'Azienda
- installazione da remoto di applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- interventi su applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- smistamento delle problematiche al referente addetto alla risoluzione del problema, nelle modalità previste dallo specifico contratto

8.3 Call center AOU CDSS

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 80 ore settimanali,

con funzione di:

- raccolta delle segnalazioni di problemi hw, sw su tutte le apparecchiature in dotazione all'Azienda (PC, stampanti, periferiche varie, fax, fotocopiatrici, server, componenti attivi e passivi della rete LAN e WAN, telefonia) da parte degli utenti, utilizzando il sw di tracciamento chiamate (TT). Tra le apparecchiature dovranno essere comprese anche quelle noleggiate con il presente appalto
- help desk telefonico di 1° livello per problemi hw e sw sui PC e sulle stampanti e su applicativi aziendali, con istruzioni a cura dell'Azienda
- installazione da remoto di applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- interventi su applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- smistamento delle problematiche al referente addetto alla risoluzione del problema, nelle modalità previste dallo specifico contratto

8.4 Call center e gestione asset tecnologico AO MAURIZIANO

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 80 ore settimanali,

con funzione di:

- raccolta delle segnalazioni di problemi hw, sw su tutte le apparecchiature in dotazione all'Azienda (PC, stampanti, periferiche varie, fax, fotocopiatrici, server, componenti attivi e passivi della rete LAN e WAN, telefonia) da parte degli utenti, utilizzando il sw di tracciamento chiamate SysAid. Tra le apparecchiature dovranno essere comprese anche quelle noleggiate con il presente appalto
- help desk telefonico di 1° livello per problemi hw e sw sui PC e sulle stampanti e su applicativi aziendali, con istruzioni a cura dell'Azienda
- installazione da remoto di applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- interventi su applicativi aziendali con istruzioni a cura dell'Azienda
- smistamento delle problematiche al referente addetto alla risoluzione del problema, nelle modalità previste dallo specifico contratto

- attività di gestione dell'asset tecnologico dell'azienda per raccolta e gestione delle informazioni relative al patrimonio tecnologico e impiantistico relativo al parco informatico aziendale.

8.5 Assistenza e attività di IMAC ASL TO 1

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 240 ore settimanali,

con funzione di:

- attività di IMAC,
- installazione/disinstallazione software,
- supporto sistemistico e applicativo per SO, suite di Office automation, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc
- assistenza all'utenza sull'uso degli applicativi aziendali e delle apparecchiature hardware.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire le funzionalità dei sistemi operativi e degli applicativi installati sulle postazioni di lavoro (comprehensive delle periferiche di qualunque tipo, siano esse direttamente collegate al PC o in rete), compresi i sw di gestione della posta elettronica e gli antivirus. Dovranno essere assicurate anche tutte le attività di installazione e di configurazione sia dei software (compresi gli applicativi aziendali) che degli utenti (locali o di dominio).

Sarà cura delle strutture tecniche delle Aziende fornire tutte licenze d'uso dei sw e le informazioni necessarie per erogare il servizio.

Le attività dovranno essere erogate sia su apparecchiature noleggiate, sia su apparecchiature di proprietà dell'Azienda.

Le persone adibite a questo servizio non dovranno intervenire per attività specifiche relative al servizi di manutenzione descritti nei punti precedenti.

8.6 Assistenza e attività di IMAC ASL TO 2

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 240 ore settimanali,

con funzione di:

- attività di IMAC,
- installazione/disinstallazione software,
- supporto sistemistico e applicativo per SO, suite di Office automation, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc
- assistenza all'utenza sull'uso degli applicativi aziendali e delle apparecchiature hardware.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire le funzionalità dei sistemi operativi e degli applicativi installati sulle postazioni di lavoro (comprehensive delle periferiche di qualunque tipo, siano esse direttamente collegate al PC o in rete), compresi i sw di gestione della posta elettronica e gli antivirus. Dovranno essere assicurate anche tutte le attività di installazione e di configurazione sia dei software (compresi gli applicativi aziendali) che degli utenti (locali o di dominio).

Sarà cura delle strutture tecniche delle Aziende fornire tutte licenze d'uso dei sw e le informazioni necessarie per erogare il servizio.

Le attività dovranno essere erogate sia su apparecchiature noleggiate, sia su apparecchiature di proprietà dell'Azienda.

Le persone adibite a questo servizio non dovranno intervenire per attività specifiche relative ai servizi di manutenzione descritti nei punti precedenti.

8.7 Assistenza e attività di IMAC ASL TO 4

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 120 ore settimanali,

con funzione di:

- attività di IMAC,
- installazione/disinstallazione software,
- supporto sistemistico e applicativo per SO, suite di Office automation, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc
- assistenza all'utenza sull'uso degli applicativi aziendali e delle apparecchiature hardware.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire le funzionalità dei sistemi operativi e degli applicativi installati sulle postazioni di lavoro (comprehensive delle periferiche di qualunque tipo, siano esse direttamente collegate al PC o in rete), compresi i sw di gestione della posta elettronica e gli antivirus. Dovranno essere assicurate anche tutte le attività di installazione e di configurazione sia dei software (compresi gli applicativi aziendali) che degli utenti (locali o di dominio).

Sarà cura delle strutture tecniche delle Aziende fornire tutte licenze d'uso dei sw e le informazioni necessarie per erogare il servizio.

Le attività dovranno essere erogate sia su apparecchiature noleggiate, sia su apparecchiature di proprietà dell'Azienda.

1 Le persone adibite a questo servizio non dovranno intervenire per attività specifiche relative ai servizi di manutenzione descritti nei punti precedenti.

8.8 Assistenza e attività di IMAC AOU CDSS

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 360 ore settimanali,

con funzione di:

- attività di IMAC,
- installazione/disinstallazione software,
- supporto sistemistico e applicativo per SO, suite di Office automation, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc
- assistenza all'utenza sull'uso degli applicativi aziendali e delle apparecchiature hardware.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire le funzionalità dei sistemi operativi e degli applicativi installati sulle postazioni di lavoro (comprehensive delle periferiche di qualunque tipo, siano esse direttamente collegate al PC o in rete), compresi i sw di gestione della posta elettronica e gli antivirus. Dovranno essere assicurate anche tutte le attività di installazione e di configurazione sia dei software (compresi gli applicativi aziendali) che degli utenti (locali o di dominio).

Sarà cura delle strutture tecniche delle Aziende fornire tutte licenze d'uso dei sw e le informazioni necessarie per erogare il servizio.

Le attività dovranno essere erogate sia su apparecchiature noleggiate, sia su apparecchiature di proprietà dell'Azienda.

Le persone adibite a questo servizio non dovranno intervenire per attività specifiche relative ai servizi di manutenzione descritti nei punti precedenti.

8.9 Assistenza e attività di IMAC AO MAURIZIANO

Il Fornitore dovrà fornire la presenza in loco di persone qualificate, con presenza:

- in giorni feriali,
- orario 08.00 -17.00,
- per un totale di 80 ore settimanali,

con funzione di:

- attività di IMAC,
- installazione/disinstallazione software,
- supporto sistemistico e applicativo per SO, suite di Office automation, Antivirus, posta elettronica, browser, ecc
- assistenza all'utenza sull'uso degli applicativi aziendali e delle apparecchiature hardware.

Queste attività hanno l'obiettivo di garantire le funzionalità dei sistemi operativi e degli applicativi installati sulle postazioni di lavoro (comprensive delle periferiche di qualunque tipo, siano esse direttamente collegate al PC o in rete), compresi i sw di gestione della posta elettronica e gli antivirus. Dovranno essere assicurate anche tutte le attività di installazione e di configurazione sia dei software (compresi gli applicativi aziendali) che degli utenti (locali o di dominio).

Sarà cura delle strutture tecniche delle Aziende fornire tutte le licenze d'uso dei sw e le informazioni necessarie per erogare il servizio.

Le attività dovranno essere erogate sia su apparecchiature noleggiate, sia su apparecchiature di proprietà dell'Azienda.

Le persone adibite a questo servizio non dovranno intervenire per attività specifiche relative ai servizi di manutenzione descritti nei punti precedenti.

8.10 Servizio aggiuntivo reperibilità

Per l'ASL TO1, AO Mauriziano e per l'AOU CDSS, dovrà essere prevista la possibilità, a discrezione di ciascuna Azienda, di usufruire di un servizio aggiuntivo di reperibilità notturna, festiva e prefestiva nei seguenti orari:

- in giorni feriali 18-24; 00-08,
- in giorni festivi e prefestivi (sabato): 00.00 -24.00,

con funzione di:

- Contact Center per rispondere a tutte le chiamate relative ad assets, sia di proprietà dell'Amministrazione che in locazione operativa, per quanto riguarda problematiche di tipo hardware o software.
- Intervento da remoto, se non risolutivo il tecnico reperibile dovrà intervenire onsite e, in caso di necessità, sostituire un asset di proprietà dell'Amministrazione con uno in locazione operativa.

Le principali tipologie di intervento possono riguardare:

- IMAC,
- Installazione/Disinstallazione Software,
- Risoluzione di problemi Tecnici,
- Interventi di manutenzione dell'HW

- malfunzionamenti di rete o di hardware non in manutenzione diretta, chiamando l'assistenza del fornitore a cui segnalare il guasto.

Per questo servizio sono da rispettare gli SLA seguenti:

- risposta entro 10 minuti per il 90% delle chiamate, entro 20 minuti per il restante 10%
- tempo di reazione <30 min.
- richiesta evasa in 4 ore lavorative

Le chiamate in reperibilità effettuate nell'arco dell'anno 2014 al Mauriziano, sono state 103, di cui 70 telefoniche e 33 on site.

Tale quotazione non andrà a concorrere alla base d'asta.

9 Obblighi dell'aggiudicatario nei confronti del personale

Il personale messo a disposizione dal Fornitore del servizio dovrà possedere i requisiti minimi di professionalità ed esperienza, in funzione del livello di mansione svolta.

Il personale impiegato per l'erogazione del servizio dovrà rimanere di regola invariato per tutta la durata del contratto, salvo specifica richiesta di sostituzione, per motivate ragioni espresse per iscritto dall'Amministrazione.

In caso di sostituzione definitiva di una risorsa il Fornitore dovrà garantire un congruo periodo di affiancamento, con costi a proprio carico.

Il personale impiegato per l'erogazione del servizio dovrà risultare di gradimento di ciascuna Amministrazione Contraente, sia in relazione alla capacità professionale sia riferita alla capacità di integrazione ambientale; pertanto, nel corso della durata del contratto, il Fornitore provvederà a sostituire gli operatori che non abbiano più il gradimento dell'Amministrazione, entro 30 giorni dalla richiesta motivata di sostituzione.

Il Fornitore, nel corso dell'esecuzione del contratto, potrà sostituire di propria iniziativa i propri operatori soltanto in caso di motivate esigenze, mediante comunicazione scritta da effettuarsi con almeno 30 giorni lavorativi di preavviso, fermo restando che le risorse sostitutive dovranno essere in possesso dei medesimi requisiti minimi posseduti dagli operatori originariamente forniti.

Il Fornitore dovrà altresì:

- osservare e far osservare ai propri dipendenti e collaboratori esterni le prescrizioni ricevute, sia verbali sia scritte, e garantire la presenza degli operatori destinati all'esecuzione del servizio;
- munire il proprio personale che si presenterà sul luogo di lavoro di cartellino di riconoscimento;
- attenersi alle norme che saranno emanate dal D.E.C. (Direttore dell'Esecuzione del Contratto) in fase di esecuzione dei servizi nell'intento di arrecare il minimo disturbo o intralcio al regolare funzionamento degli ambienti eventualmente interessati dai Servizi appaltati, anche se ciò comporti la esecuzione del servizio a gradi, limitando l'attività lavorativa ad alcuni ambienti;
- mantenere sui luoghi dei lavori una severa disciplina da parte del proprio personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni man mano impartite e con facoltà, da parte del D.E.C., di chiedere l'allontanamento di quegli operatori incaricati che non fossero graditi all'Amministrazione Contraente;
- utilizzare, per le attività oggetto dell'appalto, personale munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate alla esigenza di ogni specifico servizio. Lo stesso

personale dovrà avere conoscenza delle norme antinfortunistiche, contenute nello specifico capitolo del piano di lavoro esecutivo dei servizi, ed è inoltre tenuto all'osservanza delle norme aziendali imposte dall'Amministrazione Contraente nonché dalle disposizioni che, al riguardo, potranno essere impartite dal D.E.C.;

- eseguire tutte le prestazioni oggetto dell'appalto con precisione, cura e diligenza;
- fornire il documento di analisi dei rischi per le attività svolte dal proprio personale;
- fornire al proprio personale il supporto tecnico, gli aggiornamenti e la formazione necessari per lo svolgimento del servizio oggetto del presente capitolato;
- rispettare tutti gli oneri di competenza per l'osservanza delle leggi, disposizioni, regolamenti, contratti normativi e salariali, previdenziali e assicurativi, disciplinanti il rapporto di lavoro del settore la cui inottemperanza accertata dalle Aziende o segnalata dall'Ispettorato del Lavoro comporterà la sospensione dei pagamenti fino a quando non sarà accertato l'assolvimento degli obblighi.

10 Periodo di prova

Il servizio sarà avviato per un periodo di n. 3 mesi a titolo di prova.

Al termine del trimestre, il contratto diventerà definitivo oppure verrà risolto per inadempimento, sulla base della verifica del rispetto dei livelli di servizio. Il fornitore non avrà superato il periodo di prova qualora si siano verificate almeno tre segnalazioni di non rispetto degli obblighi previsti dal presente capitolato.

11 Obblighi di fine contratto

Allo scadere di ogni singolo contratto di noleggio, il Fornitore dovrà rendersi disponibile a:

- procedere al ritiro, senza oneri aggiuntivi per le Aziende, dei beni noleggiati;
- procedere alla "vendita in situ" dei beni noleggiati al prezzo unitario di €. 20,00 per i PC ed €. 1,00 per le stampanti.

La scelta sarà applicata ad insindacabile giudizio di ogni Azienda, che si riserverà di far ritirare anche solo una parte dei beni noleggiati.

12 Obblighi dell'aggiudicatario in materia di sicurezza.

L'aggiudicatario dovrà fare riferimento ai Responsabili dei Servizi di Prevenzione e Protezione di ciascuna Azienda per chiarimenti e informazioni in materia di salute e sicurezza.

L'Impresa aggiudicataria è tenuta a provvedere e ad assumersi gli obblighi previsti da tutte le normative vigenti in materia di tutela della salute e sicurezza del suo personale dipendente con particolare riferimento al D.Lgs.81/08.

L'appaltatore dovrà in particolare curare che il proprio personale svolga l'attività lavorativa nel pieno rispetto di tutte le normative vigenti in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro al fine di tutelare la propria e altrui sicurezza.

Il personale occupato dall'impresa appaltatrice che presterà servizio presso i locali delle Aziende dovrà essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia e codice identificativo, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.

Il committente e l'appaltatore cooperano all'attuazione delle misure di prevenzione e di protezione dei rischi sul lavoro incidenti sull'attività lavorativa oggetto dell'appalto e dovranno coordinare gli interventi di protezione dei rischi cui sono esposti i lavoratori informandosi reciprocamente anche al fine di eliminare i rischi dovuti alle interferenze.

Le Aziende si impegnano a comunicare all'aggiudicatario in fase di collaborazione e coordinamento le informazioni sui rischi specifici negli ambienti della committenza e le misure di prevenzione adottate ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/08.

Ai sensi del D.Lgs 81/2008 e s.m.i. viene allegato il Documento Unico di Valutazione dei Rischi di Interferenze Preliminare (D.U.V.R.I.) al fine delle eliminazione/riduzione dei rischi di interferenza nei luoghi di lavoro (allegato DUVRI Preliminare).

Prima dell'inizio del servizio la ditta aggiudicataria si impegna ad effettuare un incontro, in data da concordare tra le parti, con il Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione delle AA.SS.LL. TO1, TO2, TO4, dell'AOU CDSS e dell'AO Mauriziano, per completare le informazioni sui rischi specifici contenute nel Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze che costituisce parte integrante del capitolato speciale.

13 Referente del contratto

La Ditta Aggiudicataria dovrà indicare, all'atto della sottoscrizione del contratto, il nominativo della persona cui sarà attribuita la funzione di Referente, quale figura di collegamento con i Referenti Tecnici e Amministrativi di ciascuna Azienda.

Il Referente dovrà assicurare la continua reperibilità, negli orari di copertura dei servizi e in caso di temporaneo impedimento dovrà essere immediatamente sostituito da altro soggetto di cui dovranno essere comunicati a ciascuna Azienda i dati identificativi.

14 Servizio di reportistica

Il Fornitore deve inviare a S.C.R., su base semestrale, entro 30 giorni solari successivi a ciascun semestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; S.C.R. può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il Fornitore si impegna, inoltre, ad inviare semestralmente alla singola Amministrazione Contraente il report con i dati relativi all'Amministrazione stessa.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato da S.C.R. anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio.

In particolare i report semestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- numero e tipologia delle apparecchiature ordinate;
- valore dell'Ordinativo di Fornitura;
- richieste di assistenza e manutenzione (data inizio, data fine, tipo di intervento,...);
- il numero di serie attribuito dal produttore all'apparecchiatura relativa alla richiesta di assistenza;
- ogni altra informazione richiesta dalla S.C.R. nel corso della Convenzione.

15 Penali

L'Azienda Sanitaria, a tutela della qualità della fornitura e della sua scrupolosa conformità alle norme di legge e contrattuali, si riserva la facoltà di applicare sanzioni pecuniarie in ogni caso di verificata violazione di tali norme.

La sanzione sarà applicata da ciascuna Azienda dopo formale contestazione ed esame delle eventuali controdeduzioni dell'Impresa aggiudicataria, le quali devono pervenire entro 5 giorni lavorativi dalla data della contestazione.

In caso la Ditta aggiudicataria non rispetti i tempi di consegna e installazione, come da dettaglio di cui al punto 5.2 per ciascun giorno solare di ritardo (sabati e festivi esclusi) e per ciascuna apparecchiatura, è stabilita una penale di € 100,00

La penale per mancato rispetto delle condizioni di noleggio e dei tempi di intervento manutentivi, secondo quanto specificato nei punti 5.4 e 7, per ciascun giorno solare di ritardo (sabati e festivi esclusi) e per ciascuna apparecchiatura, è stabilita in € 200,00. Per frazioni di giornata, l'importo verrà calcolato in base al numero di ore di ritardo rapportate al numero di ore di una giornata (24 ore).

In caso di ritardo sui tempi di consegna, installazione e collaudo superiore ai 30 giorni, le Aziende potranno procedere alla risoluzione del contratto.

Le penali saranno trattenute dalle fatture in corso di liquidazione fino a concorrenza degli importi delle stesse, ovvero, se superiori, dal deposito cauzionale.

Qualora la penale fosse detratta dalla cauzione, l'Impresa aggiudicataria dovrà reintegrare il relativo importo entro il termine di 10 giorni.

In caso di mancato invio dei report semestrali di cui al par. 14 nel termine stabilito, sarà facoltà di S.C.R. applicare una penale pari ad € 100,00 per ogni giorno di ritardo.

16 Modalità di fatturazione e di pagamento

Il pagamento delle fatture avverrà ai sensi del D. Lgs. 192/2012 previo accertamento, da parte del Direttore dell'esecuzione, della prestazione effettuata in termine di quantità e qualità rispetto alle prestazioni dovute dall'appaltatore.

La fatturazione dovrà essere distinta per ASL/AOU, con cadenza mensile, e dovrà riportare il dettaglio per ogni struttura e tipologia di servizio. La data di pagamento è quella di consegna al Tesoriere dell'ASL TO1, dell'ASL TO2 e dell'ASL TO4 e dell'AOU CDSS e dell'AO Maurizioano del relativo mandato.

Ciascuna Azienda si riserva la facoltà di contrattare con la Ditta aggiudicataria, in caso di mancato rispetto di detto termine di pagamento, il saggio di interesse ai sensi della normativa vigente.

Il termine di pagamento rimane sospeso nel caso le Aziende richiedano chiarimenti.

L'aggiudicatario si assume gli obblighi di cui all'art.3 della Legge 13 agosto 2010 n. 136 in materia di tracciabilità dei flussi finanziari.

17 Responsabilità dell'aggiudicatario

Durante l'esecuzione del contratto, l'aggiudicatario sarà direttamente responsabile di ogni danno arrecato a persone o cose e, comunque, di ogni danno che possa derivare alle Aziende Sanitarie.

18 Ricorso a prestazioni di terzi

In ogni caso di inadempimento contrattuale, ciascuna Azienda ha facoltà di procedere all'acquisto, presso terzi, dei prodotti inseriti nel presente capitolato, senza alcuna formalità ed indipendentemente dall'applicazione delle penalità e dalla eventuale risoluzione del contratto, previsti dal presente capitolato. L'eventuale maggior onere economico derivante dal ricorso a terzi sarà addebitato all'Impresa aggiudicataria.

19 Clausola sociale

La ditta aggiudicataria è tenuta ad assumere prioritariamente i lavoratori che attualmente svolgono il servizio, a condizione che il loro numero e la loro qualifica siano armonizzabili con l'organizzazione d'impresa prescelta dalla ditta aggiudicataria, secondo le modalità previste dai contratti di categoria che saranno applicati.

20 Variazioni nell'esecuzione dell'appalto

Nel caso in cui si rendesse necessario, in corso di esecuzione, con esclusione degli eventuali periodi di rinnovo, un aumento o una diminuzione del servizio, l'aggiudicatario è obbligato ad effettuarlo, alle stesse condizioni del contratto, fino alla concorrenza di un quinto (=20%) in aumento e/o in diminuzione rispetto all'importo di aggiudicazione.

In caso di aumento del servizio eccedente il quinto (= 20%) i prezzi saranno rinegoziati.

21 Allegati

- Duvri
- elenco apparecchiature
- elenco sedi
- requisiti personale del servizio di assistenza