

CAPITOLATO SPECIALE

**GARA A PROCEDURA APERTA PER
L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI
NOLEGGIO QUINQUENNALE FULL-
RISK DI TUTTE LE STAMPANTI
AZIENDALI, COMPRENSIVO DEL
SOFTWARE DI ACCOUNTING/PULL-
PRINTING E DEL MONTE COPIE
INCLUSO**

CIG: BD79323F50

Indice generale

1	PREMESSE	3
2	OGGETTO DELLA GARA E VOLUMI DI STAMPA STIMATI	4
2.1	Statistiche e Stime dei Volumi di Stampa	4
3	CARATTERISTICHE TECNICHE E SISTEMA DI GESTIONE STAMPE.....	5
3.1	Software di Gestione Stampe e Architettura (Obbligatori)	5
3.2	Specifiche Hardware.....	5
3.3	sostenibilità ambientale	9
4	MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	10
4.1	Gestione "Zero Management" dei Toner e Scorta di Sicurezza.....	10
4.2	Ottimizzazione della flotta e Spostamenti	10
4.3	Collaborazione Tecnica e Presidio Interno	10
4.4	Sostituzione per guasto	10
4.5	Gestione del Danno da Dolo	10
4.6	Restituzione a fine contratto	10
4.7	Ritiro e Smaltimento RAEE (Stampanti Desktop di proprietà)	10
4.8	Piano di Transizione e Continuità.....	10
5	PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE E FORMULA ECONOMICA.....	11
5.1	Opzioni di espansione e recesso	11
6	SLA E PENALI	12
6.1	Livelli di Servizio (SLA)	12
6.2	Penali per superamento SLA (Tempo)	12
6.3	Penali per "Inaffidabilità" (Qualità/Toner)	12
7	PRIVACY, SICUREZZA E CAM.....	13
7.1	Data Sanitization Permanente:.....	13
7.2	Hardening e Gestione Firmware:	13
7.3	Conformità CAM:	13
7.4	Sicurezza dei dati durante gli interventi:	13

1 PREMESSE

Questo capitolato di gara, allegato al bando di gara di cui costituisce parte integrante e sostanziale, contiene le norme integrative al bando relative alle modalità di partecipazione alla procedura di gara, alla modalità di compilazione e presentazione dell'offerta, ai documenti da presentare a corredo della stessa e alla procedura di aggiudicazione, nonché le altre ulteriori informazioni relative all'appalto avente ad oggetto l'espletamento dell'attività concernente il **servizio di noleggio in "full risk" di stampanti multifunzione workgroup e stampanti desktop** per l'Azienda Speciale Comunale **CREMONA SOLIDALE** per la durata di anni 5 (cinque) come di seguito specificato.

L'affidamento è disposto in conformità al vigente **D.Lgs. 36/2023** (Codice dei contratti pubblici) e avviene mediante procedura aperta con l'applicazione del criterio del minor prezzo, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge.

In applicazione dell'**art. 57, comma 2, del D.Lgs. 36/2023**, l'appalto garantisce il rispetto dei criteri di sostenibilità energetica e ambientale attraverso la conformità ai **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** vigenti per la specifica categoria merceologica (D.M. 17 ottobre 2019).

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. 36/2023, è il Responsabile dell'U.O. Approvvigionamenti e Tecnico Patrimoniale Dott.ssa Sara Santini

2 OGGETTO DELLA GARA E VOLUMI DI STAMPA STIMATI

L'appalto riguarda il servizio di noleggio con contratto in formula *full risk* per la durata di anni 5 (cinque) di complessive **n. 13** apparecchiature multifunzione, **n. 50** stampanti desktop, **n. 30** switch di rete a 4 porte e un software centralizzato per il monitoraggio dei consumi e la gestione delle code di stampa, così suddivisi:

- n. 8** Stampanti multifunzione monocromatici (Modello A);
- n. 5** Stampanti multifunzione a colori (Modello B);
- n. 40** stampanti da desktop standard (Modello C);
- n. 10** stampanti da desktop con scanner (Modello D);
- n. 30** switch di rete a 4 porte (tipo desktop economico) per il collegamento dei dispositivi, dove è disponibile una sola presa di rete. Non serve gestione vlan;
- n. 1** infrastruttura software centralizzata per la gestione del *Follow-Me Printing* e il monitoraggio dei consumi.

2.1 Statistiche dei Volumi di Stampa desumibili da dati storici

Ai fini della formulazione dell'offerta economica, si indicano i volumi di stampa annui presunti. Il dimensionamento del parco dispositivi desktop è stato effettuato sulla base di un'analisi del consumo di carta e dei log di produzione delle attuali unità multifunzione (Kyocera).

1. **Volume Totale:** L'analisi del consumo annuo di risme di carta (pari a 1.800 risme da 500 fogli) definisce un consumo effettivo di **920.000 fogli/anno**.
2. **Ripartizione del carico (Dati certi):** Il volume di produzione dei stampanti multifunzione workgroup (Kyocera) è tracciato puntualmente dal sistema di monitoraggio, che attesta una produzione di **1.100.000 copie/anno**. La differenza tra il numero di fogli utilizzati (900.000) e il numero di copie prodotte (1.100.000) conferma un utilizzo del **fronte-retro** che vien stimato pari a circa il **70%** della produzione totale. Quindi si stima che ci siano circa **205.000 fogli** stampati sulle desktop. Anche su alcune di queste stampanti è attivo il fronte retro e il dato è arrotondato a **230.000 copie/anno**.

Con questo assunto i consumi diventano:

1. **Stampanti Multifunzione Workgroup:** Circa **1.100.000 di copie/anno** (87% B/N, 13% Colore). 4.588.292 copie dal 1° gennaio 2022 al 30/06/2026. Sempre nello stesso periodo 3.979.232 bianco e nero 608.900 a colori. 554.029 bianco e nero dal 31/12/2025 al 30/06/2026 e 73.470 colore.
2. **Stampanti Desktop:** Circa **230.000 fogli/anno** (B/N). Dei 205.000 fogli restanti è necessario sottolineare che spesso oltre al foglio vergine vengano riutilizzate pagine già stampate.

3 CARATTERISTICHE TECNICHE E SISTEMA DI GESTIONE STAMPE

3.1 Software di Gestione Stampe e Architettura (Obbligatorî)

Il sistema di gestione deve rispondere ai seguenti requisiti stringenti:

- **Architettura On-Premises:** Il sistema deve basarsi tassativamente su un'architettura On-Premises (Server Locale) dell'Ente. Non sono ammesse soluzioni basate esclusivamente su Cloud esterno.
- **Driver Unico (Universal Print Driver):** Deve essere distribuito un unico driver di stampa compatibile per l'intera flotta A e B e un unico driver di stampa per la flotta C e D.
- **Follow-Me Printing / Pull Printing:** Gli utenti devono inviare i lavori a una coda di stampa virtuale unica. Il documento deve essere rilasciato fisicamente solo dopo autenticazione dell'utente tramite codice PIN su una qualsiasi delle multifunzione (Modelli A e B).

I dispositivi (Workgroup e Desktop) devono supportare l'integrazione con i servizi di directory dell'Ente (LDAP/Active Directory) per le seguenti finalità:

- **Gestione Amministrativa:** Possibilità di autenticazione per l'accesso alle interfacce di configurazione remota (Web Admin) mediante credenziali di dominio, garantendo la profilazione degli amministratori.
- **Accounting e Monitoraggio:** Capacità del dispositivo di associare i lavori di stampa agli account utente di dominio che li hanno generati, al fine di consentire l'esportazione di report di utilizzo per centro di costo, senza compromettere la velocità operativa dell'utente (stampa diretta).

3.2 Specifiche Hardware

Tutti i dispositivi devono essere di marca primaria, nuovi di fabbrica e idonei all'uso di carta riciclata (UNI EN 12281), nonché conformi ai requisiti CAM (D.M. 17 ottobre 2019).

I dispositivi multifunzione devono consentire l'installazione e l'utilizzo di filtri esterni senza che ciò comporti la decadenza della garanzia del produttore o del venditore.

• Modello A (8 unità - Multifunzione Monocromatici):

- Minimo 30 ppm, A3, predisposizione nativa per finisher (pinzatura).
- I dispositivi devono essere configurati per supportare, oltre al bypass manuale, una capacità di carico totale non inferiore a **2.000 fogli A4**. La configurazione deve garantire la massima flessibilità di gestione dei formati, permettendo l'alloggiamento in linea di:
 - Almeno un cassetto dedicato al formato **A3**.
 - Almeno due cassette (o moduli carta) dedicati al formato **A4**, configurabili per tipologie di carta differenti (es. carta comune e carta intestata/speciale).
 - È ammessa qualsiasi configurazione (es. cassette da 250, 500 o 1.000 fogli) purché sia garantita la capacità totale minima richiesta e la possibilità di gestire i formati sopra indicati simultaneamente in linea.
- Le stampanti devono essere dotate di ruote.
- Ogni multifunzione deve essere dotata di un alimentatore automatico di documenti (ADF) di tipo "Single-Pass Duplex".
- Il sistema deve essere in grado di acquisire simultaneamente entrambi i lati del documento in un unico passaggio.
- L'alimentatore deve gestire correttamente sia piccoli lotti (anche un singolo foglio) che carichi massivi, con una capacità minima di [100] fogli.
- Gestione intelligente dei formati: Il sistema deve riconoscere e gestire automaticamente l'acquisizione di documenti di formati misti all'interno dello stesso lotto di scansione (es. A4, A5, ricevute di piccolo formato).
- Funzionalità di pulizia scansione: Il software di acquisizione deve supportare nativamente la rimozione automatica delle pagine bianche e il raddrizzamento automatico (deskew) dei documenti acquisiti.
- Il pannello di controllo deve integrare una funzione dedicata alla copia di documenti di piccole dimensioni (es. Tessere Sanitarie, Carte di Identità, patenti) accessibile direttamente dalla schermata principale (*Home Screen*). Tale funzione deve implementare la seguente procedura automatizzata:
 - **Acquisizione sequenziale:** Il sistema deve guidare l'utente attraverso il posizionamento del documento, effettuando la scansione del lato *fronte* e successivamente del lato *retro* in modo sequenziale.
 - **Gestione del ciclo di stampa:** La multifunzione deve memorizzare internamente le scansioni eseguite in modalità temporanea. **Il processo di stampa del documento finale deve avvenire in un'unica soluzione, senza che l'operatore debba reinserire o manipolare il foglio di carta** all'interno del cassetto di uscita durante l'intero ciclo di elaborazione della copia.
 - **Composizione automatica:** Il dispositivo deve elaborare le immagini acquisite e disporle automaticamente su un **unico lato di un singolo foglio** (formato A4 o A5), centrando correttamente entrambi i lati del documento.
 - **Allineamento:** L'output deve presentare il fronte e il retro del documento allineati verticalmente o orizzontalmente (a scelta dell'utente o su impostazione predefinita dell'Ente) in modo da facilitare la successiva archiviazione o consultazione.

• **Modello B (5 unità - Multifunzione a Colori):**

- Minimo 30 ppm, A3, predisposizione nativa per finisher (pinzatura).
- Finisher con pinzatore fisico integrato ed installato di serie su n 1 stampante Modello B
- I dispositivi devono essere configurati per supportare, oltre al bypass manuale, una capacità di carico totale non inferiore a **2.000 fogli A4**. La configurazione deve garantire la massima flessibilità di gestione dei formati, permettendo l'alloggiamento in linea di:
 - Almeno un cassetto dedicato al formato **A3**.
 - Almeno due cassette (o moduli carta) dedicati al formato **A4**, configurabili per tipologie di carta differenti (es. carta comune e carta intestata/speciale).
 - È ammessa qualsiasi configurazione (es. cassette da 250, 500 o 1.000 fogli) purché sia garantita la capacità totale minima richiesta e la possibilità di gestire i formati sopra indicati simultaneamente in linea.
- Le stampanti devono essere dotate di ruote.
- Ogni multifunzione deve essere dotata di un alimentatore automatico di documenti (ADF) di tipo "Single-Pass Duplex".
- Il sistema deve essere in grado di acquisire simultaneamente entrambi i lati del documento in un unico passaggio.
- L'alimentatore deve gestire correttamente sia piccoli lotti (anche un singolo foglio) che carichi massivi, con una capacità minima di [100] fogli.
- Gestione intelligente dei formati: Il sistema deve riconoscere e gestire automaticamente l'acquisizione di documenti di formati misti all'interno dello stesso lotto di scansione (es. A4, A5, ricevute di piccolo formato).
- Funzionalità di pulizia scansione: Il software di acquisizione deve supportare nativamente la rimozione automatica delle pagine bianche e il raddrizzamento automatico (deskew) dei documenti acquisiti.
- Il pannello di controllo deve integrare una funzione dedicata alla copia di documenti di piccole dimensioni (es. Tessere Sanitarie, Carte di Identità, patenti) accessibile direttamente dalla schermata principale (*Home Screen*). Tale funzione deve implementare la seguente procedura automatizzata:
 - **Acquisizione sequenziale:** Il sistema deve guidare l'utente attraverso il posizionamento del documento, effettuando la scansione del lato *fronte* e successivamente del lato *retro* in modo sequenziale.
 - **Gestione del ciclo di stampa:** La multifunzione deve memorizzare internamente le scansioni eseguite in modalità temporanea. **Il processo di stampa del documento finale deve avvenire in un'unica soluzione, senza che l'operatore debba reinserire o manipolare il foglio di carta** all'interno del cassetto di uscita durante l'intero ciclo di elaborazione della copia.
 - **Composizione automatica:** Il dispositivo deve elaborare le immagini acquisite e disporle automaticamente su un **unico lato di un singolo foglio** (formato A4 o A5), centrando correttamente entrambi i lati del documento.
 - **Allineamento:** L'output deve presentare il fronte e il retro del documento allineati verticalmente o orizzontalmente (a scelta dell'utente o su impostazione predefinita dell'Ente) in modo da facilitare la successiva archiviazione o consultazione.

- **Modelli C (40 unità Desktop):**
 - Minimo 30 ppm, 600x600 dpi, fronte/retro automatico.
 - Le singole stampanti devono essere garantite per stampe superiori alle 200.000 copie.
 - Cassetto integrato da almeno **250 fogli**.

• **Modelli D (10 unità Desktop multifunzione):**

- Minimo 30 ppm, 600x600 dpi, fronte/retro automatico.
- Le singole stampanti devono essere garantite per stampe superiori alle 200.000 copie.
- Cassetto integrato da almeno **250 fogli**.
- Ogni multifunzione deve essere dotata di un alimentatore automatico di documenti (ADF) fronte/retro.
- L'alimentatore deve gestire correttamente sia piccoli lotti (anche un singolo foglio) che carichi massivi, con una capacità minima di [50] fogli.
- Gestione intelligente dei formati: Il sistema deve riconoscere e gestire automaticamente l'acquisizione di documenti di formati misti all'interno dello stesso lotto di scansione (es. A4, A5, ricevute di piccolo formato).
- Funzionalità di pulizia scansione: Il software di acquisizione deve supportare nativamente la rimozione automatica delle pagine bianche e il raddrizzamento automatico (deskew) dei documenti acquisiti.
- Il pannello di controllo deve integrare una funzione dedicata alla copia di documenti di piccole dimensioni (es. Tessere Sanitarie, Carte di Identità, patenti) accessibile direttamente dalla schermata principale (*Home Screen*). Tale funzione deve implementare la seguente procedura automatizzata:
 - **Acquisizione sequenziale:** Il sistema deve guidare l'utente attraverso il posizionamento del documento, effettuando la scansione del lato *fronte* e successivamente del lato *retro* in modo sequenziale.
 - **Gestione del ciclo di stampa:** La multifunzione deve memorizzare internamente le scansioni eseguite in modalità temporanea. **Il processo di stampa del documento finale deve avvenire in un'unica soluzione, senza che l'operatore debba reinserire o manipolare il foglio di carta** all'interno del cassetto di uscita durante l'intero ciclo di elaborazione della copia.
 - **Composizione automatica:** Il dispositivo deve elaborare le immagini acquisite e disporle automaticamente su un **unico lato di un singolo foglio** (formato A4 o A5), centrando correttamente entrambi i lati del documento.
 - **Allineamento:** L'output deve presentare il fronte e il retro del documento allineati verticalmente o orizzontalmente (a scelta dell'utente o su impostazione predefinita dell'Ente) in modo da facilitare la successiva archiviazione o consultazione.

3.3 sostenibilità ambientale

- Compatibilità con carta riciclata: Le macchine **devono gestire senza inceppamenti la carta riciclata**.
- Emissioni: Obbligo di conformità agli standard per l'emissione di polveri sottili (VOC, ozono, particolato) in linea con le certificazioni internazionali (tipo Blue Angel o Energy Star), garantendo che l'aria negli uffici rimanga salubre.

4 MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

4.1 Gestione "Zero Management" dei Toner e Scorta di Sicurezza

Il servizio deve essere erogato con automazione totale. I dispositivi devono inviare in tempo reale i livelli dei consumabili. La ditta deve provvedere alla spedizione automatica del toner (soglia da concordare in sede di aggiudicazione di gara) con consegna presso il **Magazzino Aziendale (Via Zocco 21)**.

Obbligo di Scorta di Sicurezza: La ditta deve mantenere presso il Magazzino Aziendale una scorta di emergenza (1-2 toner per modello) da reintegrare entro 48 ore lavorative in caso di prelievo.

Divieto di stampa: La sostituzione del toner deve essere *plug-and-play*. Non sarà richiesta o ammessa alcuna stampa di prova/report contatore da parte degli operatori di ASC Cremona Solidale. Le modalità logistiche di dettaglio saranno definite in sede di avvio del servizio.

4.2 Ottimizzazione della flotta e Spostamenti

La ditta ha facoltà di proporre spostamenti delle macchine tra uffici. Ogni attività (trasporto, riconfigurazione IP, aggiornamento rubriche di scansione, personalizzazione menu display, reinstallazione driver) è a **totale carico della ditta**. Il software deve aggregare i dati di consumo per "Luogo/Ufficio", indipendentemente dal numero di serie della macchina.

4.3 Collaborazione Tecnica e Presidio Interno

L'Ente dispone di un presidio tecnico interno che si riserva la facoltà di eseguire autonomamente attività di primo livello (reinstallazione driver, configurazioni di rete base, test, o gestione in emergenza di stampanti desktop di scorta "muletto"). Tali attività non esonerano la Ditta dall'obbligo di fornire assistenza tecnica e manutenzione *full-risk*.

4.4 Sostituzione per guasto

In caso di guasto irreparabile o malfunzionamenti cronici, la Ditta è tenuta a sostituire il dispositivo con uno di pari o superiori caratteristiche entro 48 ore, senza oneri aggiuntivi.

4.5 Gestione del Danno da Dolo

In caso di danno irreparabile al dispositivo causato da comprovato atto doloso (es. vandalismo volontario) da parte di personale dell'Ente:

- L'Ente potrà richiedere preventivo di riparazione a proprio carico.
- Alternativamente, l'Ente avrà facoltà di risolvere il contratto per la singola unità pagando i canoni residui, liberando l'Ente da ogni obbligo di ripristino o indennizzo. L'Ente potrà sostituire l'unità attivando un nuovo noleggio ai prezzi di gara.

4.6 Restituzione a fine contratto

A fine vigenza contrattuale, le apparecchiature saranno restituite nello stato di conservazione in cui si trovano, tenuto conto del normale deperimento d'uso. È espressamente esclusa qualsiasi richiesta di ripristino, riparazione o indennizzo per vetustà delle macchine.

Allo scadere del periodo di noleggio, di una eventuale proroga o dal recesso dal contratto, la ditta dovrà provvedere a ritirare tutte le apparecchiature, a sue spese, entro e non oltre 30 (trenta) giorni naturali e consecutivi.

4.7 Ritiro e Smaltimento RAEE (Stampanti Desktop di proprietà)

La ditta è obbligata a ritirare e smaltire, a proprie spese, le sole stampanti desktop di proprietà dell'Ente che verranno sostituite, fornendo regolare FIR (*Formulario di Identificazione dei Rifiuti*), il documento legale previsto dal D.Lgs. 152/2006 che certifica il corretto avvio a smaltimento dei RAEE e manleva l'Ente da responsabilità ambientali. Sono escluse le multifunzioni uscenti in noleggio.

4.8 Piano di Transizione e Continuità

L'aggiudicatario dovrà presentare un piano di installazione scaglionato che garantisca la continuità del servizio durante la sostituzione del parco macchine, evitando interruzioni dell'operatività negli uffici, sia nella fase di avvio che nella fase di fine servizio. **L'installazione deve essere completata tassativamente entro e non oltre il 31/12/2026.**

5 PROCEDURA DI AGGIUDICAZIONE E FORMULA ECONOMICA

Valutata la produzione attuale di copie annue e pianificato di agire su una riduzione delle stampe, si stimano 1.070.000 copie/anno di cui 88,78% B/N. Otteniamo che nei prossimi 5 anni avremo una produzione totale (delle multifunzioni) di 1.070.000 copie/anno * 5 anni = 5.350.000 copie. Di cui $5.350.000 * 88,78\% = 4.750.000$ copie B/N e per differenza 600.000 copie colore.

Per le stampanti desktop di cui si è stimato 210.000 copie/anno, nei prossimi 5 anni si stima una produzione totale di 210.000 copie/anno * 5 anni = 1.050.000 copie

In totale nei 5 anni è prevista una produzione totale di 6.400.000 di copie ripartite nel seguente modo (con arrotondamenti):

- Copie B/N multifunzione 74%
- Copie Colore multifunzione 9%
- Copie B/N desktop 17%

La gara verrà aggiudicata al minor prezzo. Il prezzo totale di raffronto (PTot) per il quinquennio (5 anni) è dato da:

$$PTot = P_1 + P_2 + P_3 + P_4 + P_5 + P_6 + P_7$$

Dove:

- $P_1 = (\text{Canone annuale Mod. A}) * 5 \text{ anni} * 8 \text{ unità}$
- $P_2 = (\text{Canone annuale Mod. B}) * 5 \text{ anni} * 5 \text{ unità}$
- $P_3 = (\text{Canone annuale Mod. C}) * 5 \text{ anni} * 40 \text{ unità}$
- $P_4 = (\text{Canone annuale Mod. D}) * 5 \text{ anni} * 10 \text{ unità}$
- $P_5 = \text{Costo unitario copia B/N multifunzione} * 4.750.000$
- $P_6 = \text{Costo unitario copia Colore multifunzione} * 600.000$
- $P_7 = \text{Costo unitario copia B/N desktop} * 1.050.000$

Eventuali copie eccedenti quelle previste per la produzione saranno fatturate al prezzo unitario indicato in sede di gara.

Si precisa che in piattaforma dovrà essere indicato il prezzo complessivamente offerto al netto di Iva (PTot), unitamente al file Excel messo a disposizione dalla Stazione Appaltante, contenente il dettaglio dell'offerta economica. Il totale complessivo del file in Excel deve corrispondere all'importo indicato in piattaforma e nel documento d'offerta generato.

N.B. In caso di discordanza tra l'importo indicato nel documento d'offerta generato e nel Totale desumibile dal "Dettaglio offerta" la Stazione Appaltante terrà in considerazione l'importo inserito a sistema, indicato nel documento d'offerta generato.

5.1 Opzioni di espansione e recesso

- **Allineamento temporale (Vincolante):** Eventuali nuove unità attivate in corso di contratto dovranno avere scadenza obbligatoriamente allineata alla data di termine naturale dell'appalto principale (Co-terminus). Nessun noleggio potrà eccedere la data di fine appalto.
- **Soglia di attivazione:** Le richieste di nuove attivazioni pervenute entro 12 mesi dalla scadenza contrattuale saranno obbligatoriamente evase dal Fornitore alle medesime condizioni economiche di gara. Richieste pervenute nei 12 mesi antecedenti la scadenza saranno oggetto di valutazione di fattibilità tra le parti.

Nota Bene: Il canone quinquennale deve intendersi "tutto compreso" (noleggio, manutenzione full-risk, installazione, software, switch, formazione iniziale, ritiro/smaltimento RAEE stampanti desktop usati, cancellazione sicura dati a fine noleggio). Nessun costo aggiuntivo è ammesso.

6 SLA E PENALI

Per un ambiente sanitario/aziendale come Cremona Solidale, l'obiettivo è la continuità.

6.1 Livelli di Servizio (SLA)

- Presa in carico: Entro 2 ore lavorative dalla segnalazione (via portale/email/telefono).
- Intervento tecnico (in loco): Entro il Next Business Day (NBD) (ovvero entro 8 ore lavorative del giorno lavorativo successivo alla chiamata).
- Riparazione definitiva: Il dispositivo deve essere pienamente operativo entro 3 giorni lavorativi dalla data di primo intervento.
- Macchina sostitutiva (Muletto): Qualora la riparazione definitiva superi i 3 giorni lavorativi, il fornitore è obbligato a installare immediatamente un dispositivo sostitutivo (muletto) di pari o superiori caratteristiche, per garantire la continuità operativa.

6.2 Penali per superamento SLA (Tempo)

Penali per ritardo SLA: Per ogni giorno di ritardo rispetto ai tempi di ripristino sopra indicati, verrà applicata una penale pari a € 50,00 per giorno di ritardo per singolo dispositivo, fino a un massimo del 10% del canone semestrale di noleggio.

6.3 Penali per "Inaffidabilità" (Qualità/Toner)

Soglia di tolleranza guasti:

- Interventi Mensili: Qualora un dispositivo richieda più di 3 interventi tecnici nel medesimo mese solare, il fornitore dovrà sostituire il dispositivo con uno nuovo di fabbrica.
- Interventi Annuali: Indipendentemente dalla risoluzione del singolo guasto, è fissato un limite massimo di 10 interventi tecnici all'anno per singola unità.
- Penale per superamento soglia: Al superamento del decimo intervento annuo per singola unità, verrà applicata una penale di € 200,00 per ciascun intervento aggiuntivo.
- Diritto di sostituzione forzata: Al raggiungimento di 15 interventi annui su una singola macchina, l'Ente ha il diritto di richiedere la sostituzione immediata del bene, considerandolo non idoneo al servizio richiesto.

7 PRIVACY, SICUREZZA E CAM

I dispositivi forniti devono garantire i massimi standard di sicurezza e riservatezza dei dati, in conformità con il GDPR e le normative vigenti. In particolare, il sistema deve rispondere ai seguenti requisiti:

7.1 Data Sanitization Permanente:

La cancellazione sicura dei dati (*data overwrite*) su disco rigido deve essere garantita non solo al **termine del contratto di noleggio**, ma anche in occasione di qualsiasi **intervento di assistenza tecnica che preveda la sostituzione o rimozione del disco rigido (o scheda madre/memoria)**, ovvero in caso di sostituzione o rottamazione del dispositivo stesso. Il fornitore deve fornire un certificato di avvenuta cancellazione sicura per ogni singolo evento.

7.2 Hardening e Gestione Firmware:

I dispositivi devono essere dotati di misure di protezione firmware (integrità all'avvio/Secure Boot) e crittografia dei dati (AES-256).

Obbligo di aggiornamento: Il fornitore è tenuto a garantire la costante protezione del sistema mediante la distribuzione e l'installazione di patch e aggiornamenti firmware in modo tempestivo, in particolare a fronte di nuove vulnerabilità di sicurezza note (CVE). Tali aggiornamenti dovranno essere preventivamente concordati con l'amministratore di sistema dell'Ente.

7.3 Conformità CAM:

Piena conformità al D.M. 17 ottobre 2019 (Criteri Ambientali Minimi), con disponibilità della relativa documentazione tecnica e attestazioni di conformità per ogni dispositivo fornito.

7.4 Sicurezza dei dati durante gli interventi:

Qualora un componente di memorizzazione dati debba essere rimosso dalla sede l'Appaltatore dovrà garantire che il dato venga preventivamente reso illeggibile o, qualora non fosse possibile, il componente dovrà essere distrutto fisicamente presso l'Ente alla presenza di un incaricato, a spese del fornitore.