



**G00455 - CAPITOLATO TECNICO**

**FORNITURA IN NOLEGGIO DI  
ATTREZZATURE DI STAMPA E  
IMBUSTAMENTO, COMPRENSIVE DI  
MANUTENZIONE E UN SERVIZIO DI  
BACKUP**

**CIG: 9257251D2E**

**CINECA - Consorzio Interuniversitario**

C.F. 00317740371 - P. IVA 00502591209

*Sede legale amministrativa e operativa:*

Via Magnanelli, 6/3 - 40033 Casalecchio di Reno (BO)  
Tel. +39 051.6171411 - Fax +39 051.2130217

*Altre sedi operative:*

Via R. Sanzio, 4 - 20090 Segrate (MI)  
Tel. +39 02.269951

Via dei Tizi, 6/B - 00185 Roma  
Tel. +39 06.444861

## INDICE

1	CONDIZIONI GENERALI .....	3
1.1	Premessa.....	3
1.2	Oggetto dell'appalto.....	3
1.2.1	Prestazione certa .....	3
1.2.2	Prestazione opzionale.....	
1.3	Durata dell'appalto.....	4
1.4	Modalità di esecuzione del servizio di stampa .....	4
2	CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA.....	5
2.1	Caratteristiche tecniche (prestazione certa).....	5
2.1.1	Caratteristiche tecniche delle stampanti .....	5
2.1.2	Caratteristiche tecniche delle imbustatrici.....	6
2.1.3	Lavoro di imbustamento di riferimento .....	6
2.2	Caratteristiche minime delle apparecchiature oggetto di fornitura .....	7
2.3	Conformità alla normativa di riferimento.....	8
2.4	Caratteristiche tecniche della prestazione opzionale.....	8
2.4.1	Specifiche tecniche aggiuntive del servizio opzionale di backup.....	8
3	PROGETTO DI FORNITURA.....	10
3.1	Descrizione del progetto di fornitura.....	10
3.2	Piano di collaudo e test di accettazione .....	10
3.3	Manuali di Impianto e Formazione agli Operatori del Committente.....	10
3.4	Relazioni con il Committente.....	10
3.5	Rendicontazione tecnica e amministrativa .....	11
4	SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA .....	12
4.1	Generalità .....	12
4.2	Modalità di Richiesta degli Interventi.....	12
4.3	Tipologie di Intervento .....	12
4.4	Gestione dei guasti, interazione con Referente e relativo SLA .....	13
4.5	SLA dei servizi di manutenzione e assistenza .....	14
5	PENALI .....	15
	Allegato Tecnico .....	17

# 1 CONDIZIONI GENERALI

## 1.1 Premessa

Attraverso il/ presente Capitolato, CINECA (di seguito denominato anche Committente) per garantire continuità ai servizi resi dal proprio centro stampa ai suoi consorziati, intende avviare il noleggio e la manutenzione di attrezzature di stampa e di imbustamento nelle seguenti quantità:

- n. 2 stampanti nuove ad alta produzione,
- n. 2 macchine nuove di imbustamento ad alta capacità.

In aggiunta viene ricompreso un servizio di stampa ed imbustamento, fruibile in strutture esterne al Committente.

## 1.2 Oggetto dell'appalto

### 1.2.1 Prestazione certa

Oggetto dell'appalto è il noleggio di n. 2 stampanti di produzione nuove, e di n. 2 macchine nuove di imbustamento ad alta capacità.

Almeno una delle due stampanti previste deve essere in grado di sostenere un carico di lavoro pari almeno a 2.000.000 impressioni per mese solare, mentre la seconda stampante dovrà essere in grado di sostenere un carico di lavoro pari almeno a 1.500.000 impressioni per mese solare.

Almeno una delle due macchine di imbustamento previste deve essere in grado di sostenere un carico di lavoro pari a 200.000 plichi imbustati per mese solare, mentre la seconda macchina di imbustamento dovrà essere in grado di sostenere un carico di lavoro pari ad almeno 150.000 plichi imbustati per mese solare.

Tutte le macchine previste dovranno poter operare in queste condizioni ambientali:

- Temperatura ambientale compresa tra 10 e 32 gradi Celsius;
- Umidità relativa compresa tra 25% e 65%.

Da un punto di vista ambientale tutti i macchinari forniti nell'ambito di questo affidamento dovranno essere in possesso della certificazione ENERGY STAR, ai fini della riduzione dell'impronta di carbonio (carbon footprint).

Nel canone di noleggio deve essere incluso:

- a) numero di stampe (impressioni) in formato A4 pari a 7.500.000 per ogni anno;
- b) numero di imbustamenti pari a 350.000 plichi imbustati per ogni anno;
- c) fornitura dei materiali consumabili (ad eccezione della carta);
- d) attività di assistenza tecnica, gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria;
- e) trasporto ad inizio appalto, porto franco, presso la sede del CINECA, presso la zona industriale "via del Lavoro" di Casalecchio di Reno;
- f) consegna al piano, montaggio, installazione delle stampanti e delle imbustatrici;
- g) fornitura, predisposizione e mantenimento della infrastruttura software necessaria a supportare il servizio (gestione consumabili e stampanti);

- h) supporto al collaudo dell'installazione;
- i) fornitura dei pezzi di ricambio originali delle stampanti e delle imbustatrici;
- j) interventi di riparazione e ripristino operativo delle stampanti e delle imbustatrici, incluso diritto di chiamata e manodopera;
- k) formazione del personale CINECA per il corretto utilizzo dei macchinari forniti;
- l) disinstallazione e trasporto a fine appalto;
- m) asporto e smaltimento secondo le vigenti leggi in materia, dei materiali di risulta, quali toner, developer, cartucce, imballaggi, pezzi di ricambio ecc.

### ***1.3 Durata dell'appalto***

La durata dell'appalto viene stabilita in 36 (trentasei) mesi consecutivi decorrenti dalla data di collaudo delle apparecchiature fornite, con possibilità di opzione di rinnovo per i successivi 24 (ventiquattro) mesi.

### ***1.4 Modalità di esecuzione del servizio di stampa***

Il lavoro di stampa e di imbustamento in CINECA non è distribuito uniformemente nell'arco dell'anno solare ma è concentrato nei mesi da aprile a settembre nei quali può essere stampato fino al 100% del materiale. Le apparecchiature offerte devono quindi essere in grado di sopportare uno stress di lavoro continuativo condensato in tali momenti dell'anno.

## 2 CARATTERISTICHE TECNICHE DELLA FORNITURA

### 2.1 *Caratteristiche tecniche*

Le apparecchiature offerte devono avere caratteristiche di elevata affidabilità e nuove di fabbrica in ogni loro componente, non rigenerate e/o revisionate, ed il loro anno di produzione non dovrà essere antecedente al 2021.

Esse devono essere corredate da manuale d'uso e documentazione tecnica e soddisfare i requisiti tecnici minimi indicati.

Tutte le apparecchiature offerte devono essere alimentate direttamente con la tensione erogata in Italia, essere provviste di regolare marchiatura "CE", essere conformi alla Direttiva UE 2002/95/CE (RoHS 2 come recepita in Italia con il d.lgs. 151/2005 ed alle norme relative alla compatibilità elettromagnetica.

Il Fornitore deve garantire la conformità delle apparecchiature alle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche disciplinanti i componenti alle disposizioni del DPR 547/55, dal D.lgs. 277/91 e dal D.lgs. 81/2008 e ss.mm.ii.

Inoltre, il Fornitore deve garantire che le apparecchiature offerte siano in possesso dell'etichetta EPA Energy Star "Product specification for Imaging Equipment", che siano conformi all'attuale normativa vigente al fine di ridurre l'uso di sostanze pericolose ed in particolare alla Direttiva 2011/65/CE (RoHS 2), recepita con il D.lgs. 27/2014, e che siano conformi alla normativa sui rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche ed in particolare alla direttiva 2012/19/UE sui rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (RAEE) recepita con D.lgs. 14-3-2014 n. 49.

#### 2.1.1 *Caratteristiche tecniche delle stampanti*

~~Le stampanti offerte devono impiegare tecnologie di stampa laser o similari, devono funzionare normalmente con carta comune e/o riciclata anche in caso di uso intenso di stampa fronte/retro.~~

**Le stampanti offerte devono impiegare tecnologie di stampa laser o a led, devono funzionare normalmente con carta comune e/o riciclata anche in caso di uso intenso di stampa fronte/retro.**

Le macchine dovranno essere connettabili alla rete informatica del Committente attraverso interfaccia Ethernet standard 100BASE-T o superiore e indirizzabili in protocollo IP e dovranno comprendere le seguenti funzioni in relazione ai relativi modelli e configurazioni di:

1. Stampa via rete locale LAN;
2. Possibilità di scegliere il formato della carta in fase di stampa;
3. Essere raggiungibili via browser con username e password, con privilegi di operatore o di Amministratore (su rete privata);
4. Essere dotate di driver di funzionamento per i sistemi operativi Microsoft Windows XP e superiori; tale driver dovrà essere il medesimo per entrambe le stampanti previste.
5. Essere corredate di apposita soluzione software di gestione per le stampe;
6. Deve essere prevista la possibilità di interconnessione tra le 2 macchine al fine di consentire il trasferimento dei lavori da una macchina all'altra; o soluzioni che consentano tale funzionalità;
7. Ogni stampante dovrà essere corredata di un terminale video nel quale, attraverso apposita interfaccia utente, deve essere possibile il controllo e la gestione dei lavori di stampa

8. Le stampanti dovranno garantire la compatibilità con linguaggi di stampa quali PCL5, PCL6, PostScript 3, PDF e loro evoluzioni;
  - Interfaccia di rete ethernet da almeno 1Gb
  - Disco rigido di almeno 150Gb
  - Un sistema di rilevamento automatico di guasto, malfunzionamenti, anomalie e avviso prossimo esaurimento consumabili.
  - Accesso alle macchine solo su rete privata (le macchine potranno essere isolate dal mondo esterno, se presente un sistema di notifica degli allarmi essi saranno indirizzati verso una postazione o un utente su rete interna),
  - Ogni macchina dovrà avere lunghezza inferiore a 6 metri.

## **2.1.2 Caratteristiche tecniche delle imbustatrici**

Le macchine imbustatrici ricomprese nel presente affidamento devono possedere le seguenti caratteristiche:

1. Essere dotate di un alimentatore per fogli A4 avente capacità minima pari a 600 fogli, capace di trattare fogli aventi grammatura compresa almeno da 75 g/m<sup>2</sup> a 120 g/m<sup>2</sup>, con regolazione automatica sullo spessore del materiale, lettura ottica dei codici (OMR) posizionati in basso a sinistra dei fogli, possibilità di imbustare fino a 30 fogli nella stessa busta. Il sistema deve verificare lo spessore di tutto l'inserto;
2. Essere dotate di un alimentatore per busta-sacchetto di qualsiasi formato, fino ad oltre il C4, ed in particolare fino al formato di 335x245 mm; tale alimentatore dovrà avere una capacità di almeno 50 buste, o in alternativa essere dotata di caricatori multipli di busta-sacchetto ognuno avente le medesime caratteristiche suindicate ma ciascuno dei quali abbia capacità minima pari ad almeno 20 buste;
3. stazione di lettura ottica con doppio sistema di lettura (OMR e codice a barre), sistema di assemblaggio ad alta velocità e con due stazioni di deviazione incorporate, per trattare materiale di qualsiasi tipo;
4. collegamento in linea con personal computer con sistema operativo MS-Windows con i quali il sistema colloquia via porta seriale o USB;
5. tappeto di trasporto orizzontale del materiale, che consente di seguire e controllare tutte le fasi del lavoro;
6. uscita della busta-sacchetto chiusa su nastro trasportatore e verso stazione automatica di etichettatura in linea con etichette antieffrazione; le etichette supportate debbono avere dimensioni almeno pari a 120x50 mm e deve essere prevista la loro alimentazione su modulo continuo.
7. il sistema deve poter leggere attraverso una finestra trasparente della busta posizionata in alto a destra un codice a barre Code39 o Code128 e inviarlo ad un personal computer.
8. Ogni macchina non potrà avere dimensioni maggiori di 5x2 metri e deve essere alimentata con una tensione di 220 V.

## **2.1.3 Lavoro di imbustamento di riferimento**

Le macchine imbustatrici dovranno essere configurate, a cura del Fornitore, per eseguire i lavori di imbustamento richiesti dal Committente, con particolare riferimento alla seguente tipologia:

- imbustamento di plichi all'interno di una busta chiusa avente dimensioni 245x335 millimetri dotata di apertura lungo il lato corto dotata di patella;

- **imbustamento di plichi all'interno di una busta chiusa avente dimensioni 245×335 millimetri dotata di apertura o lungo il lato corto oppure lungo il lato lungo; il lato ove è presente l'apertura è dotata di patella;**

- i plichi sono composti da fogli A4 stampati in bianco e nero e fronte retro, in numero variabile tra 8 e 15 fogli per plico;
- i plichi devono essere imbustati stesi, ovvero senza effettuarvi alcuna piegatura;
- la busta dopo l'inserimento del plico deve essere chiusa inumidendo l'adesivo presente nella citata patella e facendo aderire la medesima sul corpo della busta;
- lungo la chiusura della patella va apposta una etichetta di sicurezza, che dovrà aderire sia sul lato lungo della patella della busta che sul corpo stesso della busta medesima;
- le etichette, dotate di caratteristiche antieffrazione, hanno una dimensione di 118×50 millimetri e sono fornite dal committente; sono confezionate su rotolo a pista unica largo 120 millimetri, avente un'anima di 75 millimetri e contenente al massimo 5.000 etichette;
- infine, l'imbustatrice deve leggere un codice a barre visibile dall'esterno della busta chiusa attraverso una apposita finestra trasparente, e trasmetterlo al personal computer ad essa collegato per la sua registrazione.

## 2.2 Caratteristiche minime delle apparecchiature oggetto di fornitura

Tabella A: Caratteristiche minime delle stampanti	
item	Caratteristiche tecniche minime
1	Velocità di stampa A4 80gr fronte/retro di almeno 200 ipm (impressioni per minuto)
2	Risoluzione di stampa minima 600 dpi
3	Capacità dei cassette di alimentazione maggiore o uguale di 4000 fogli formato A4 80gr, in un unico modulo
4	Impilatore/sfalsatore di uscita di capacità minima pari a 4000 fogli con scaricamento automatico durante ciclo di lavorazione
5	Consumo energetico massimo di una stampante non superiore a 10 kW
6	Grammatura carta supportata fronte/retro da 70 gr a 200 gr.
7	Gestione carta per ciascuna stampante con formato carta stampabile dal formato A5 al formato SRA3 (Super A3)
8	Presenza di un RIP (Raster Image Processor) di stampa dedicato con funzione di: gestione code di stampa, accounting, ristampa dei lavori danneggiati o incompleti, modifica coda di stampa
9	Livello di potenza sonora in stampa non superiore a 85 dB
10	Lunghezza totale della stampante inferiore a 6 metri
11	Tempo di intervento tecnico massimo 8 ore lavorative
12	Tempo di risoluzione del guasto massimo 24 ore lavorative

**Tabella B: Caratteristiche minime delle imbustatrici**

item	Caratteristiche tecniche minime
1	Velocità di caricamento minima di fogli A4 stesi (non piegati) pari a 9.000 fogli/ora
2	Velocità di imbustamento minima pari a 750 buste/ora
3	Alimentatore fogli di capacità minima pari a 600 fogli formato A4 80gr, in un unico modulo
4	Alimentatore/i buste di capacità complessiva minima pari a 50 buste formato C4 e 335×250mm
5	Consumo energetico massimo di una imbustatrice non superiore a 1 kW
6	Gestione di un codice OMR in grado di codificare sequenza dei fogli e fine plico
7	Lettura codici a barre a fine linea su busta chiusa, con codici di tipologia code 39 o code 128
4	Livello di potenza sonora in imbustamento non superiore a 85 dB
5	Dimensioni massime della imbustatrice inferiori a 5×2 metri
6	Tempo di intervento tecnico massimo 8 ore lavorative
7	Tempo di risoluzione del guasto massimo 24 ore lavorative

### **2.3 Conformità alla normativa di riferimento**

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

L'Esecutore dovrà obbligatoriamente 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, ivi inclusi i relativi CAM in materia.

### **2.4 Caratteristiche tecniche della prestazione opzionale**

La prestazione opzionale, inclusa comunque nel canone annuo, erogata come stampe ed imbustamenti aggiuntivi, avverrà secondo le medesime specifiche precedentemente indicate per il servizio oggetto del presente affidamento.

La prestazione opzionale erogata come servizio di stampa e di imbustamento di backup dovrà parimenti avvenire secondo le medesime specifiche precedentemente indicate per il servizio oggetto del presente affidamento, con in aggiunta le seguenti specifiche aggiuntive

#### **2.4.1 Specifiche tecniche aggiuntive del servizio opzionale di backup**

Viene richiesto un tempo di ingaggio massimo pari a tre giorni lavorativi dalla trasmissione della richiesta e dei contenuti digitali necessari alla sua esecuzione. Il servizio deve essere assicurato in tutti i giorni feriali dell'anno solare, con maggiore incidenza nel periodo estivo.

La produzione dei plichi dovrà avvenire con una tiratura minima pari a 10.000 plichi stampati e imbustati al giorno. Si specifica che i contenuti dei plichi sono in generale diversi, nel senso che i plichi potranno avere formato identico ma contenuti differenti.



Le buste e le etichette sono fornite dal Committente. Le buste hanno misura 245×335 millimetri come da Allegato tecnico 1.

I fogli componenti i plichi da imbustare dovranno essere stampati con parametri qualitativi identici a quelli richiesti per le stampanti oggetto del presente affidamento, e dovranno essere imbustati secondo la procedura di riferimento illustrata al punto **2.1.3 - Lavoro di imbustamento di riferimento** del presente capitolato.

L'operatore aggiudicatario potrà ospitare presso il proprio sito di produzione un numero di buste e etichette pari 30.000 pezzi per tipologia, che in tal caso verrà preventivamente fornito dal Committente. Tale quantitativo sarà integrabile in caso di tiratura maggiore.

Viene richiesto che la consegna dei plichi ordinati dal sito di produzione alla sede del Committente, a Casalecchio di Reno (BO), avvenga in un massimo di tre giorni lavorativi dalla fine della produzione richiesta.

## **3 PROGETTO DI FORNITURA**

### ***3.1 Descrizione del progetto di fornitura.***

L'Esecutore è tenuto ad adempiere alcune obbligazioni indispensabili ai fini della corretta esecuzione dell'appalto in questione, che di seguito si indicano brevemente:

- la consegna delle nuove attrezzature dovrà essere effettuata a totale cura dell'Esecutore previo accordo con gli addetti del Cineca (vedi "Referenti tecnici") ed entro il termine previsto per l'inizio del contratto di noleggio al 01/01/2023. L'Esecutore dovrà garantire la messa in opera delle attrezzature oggetto della fornitura entro la data del 31/01/2023 nonché il perfetto funzionamento delle attrezzature in noleggio.
- L'Esecutore dovrà definire entro 5 giorni dalla stipula del contratto il referente tecnico ed amministrativo responsabile delle relazioni con CINECA.

### ***3.2 Piano di collaudo e test di accettazione***

Successivamente alla consegna delle attrezzature ricomprese nel presente affidamento, si avvierà la fase di collaudo che sarà svolta sotto la supervisione dal personale del Cineca allo scopo di verificare la corrispondenza fra quanto fornito e le caratteristiche tecniche richieste.

### ***3.3 Manuali di Impianto e Formazione agli Operatori del Committente***

L'Esecutore ha l'onere di effettuare dei corsi pratici e sintetici sulle fondamentali manovre che il personale del Committente è autorizzato ad effettuare per la gestione delle stampanti sia ordinaria che in emergenza.

I corsi saranno rivolti altresì al personale individuato dal Committente. La cadenza temporale dei corsi di istruzione per ogni tipologia di impianto è almeno annuale, ovvero: (i) ogni qualvolta siano introdotte rilevanti modifiche tecniche di sistema; (ii) qualora ne venga effettuata motivata richiesta da parte del Committente.

Per garantire un corretto utilizzo delle apparecchiature fornite, l'Esecutore dovrà predisporre apposita manualistica redatta in formato elettronico e su supporto cartaceo plastificato. Tale manualistica sarà conservata nell'archivio dei documenti accessibile ai referenti del Committente.

### ***3.4 Relazioni con il Committente***

Ai fini della stipula del Contratto, l'Esecutore dovrà nominare un proprio Referente con compito di interfaccia unica verso il Cineca.

Il Referente dell'Esecutore dovrà relazionarsi con Cineca in merito a tutte le problematiche che lo stesso riterrà non risolte nell'ambito del normale rapporto con l'Esecutore.

Il Referente dell'Esecutore è unico anche nel caso di aggiudicazione ad Associazione temporanea/Consorzio/GEIE e dovrà farsi carico di gestire la relazione fra le varie imprese partecipanti, fungendo da interfaccia unica verso il Cineca;

Il Referente dell'Esecutore, costituendo il punto di riferimento contrattuale per il Cineca, parteciperà se richiesto ad incontri concordati con i suoi rappresentanti per l'aggiornamento sullo stato di avanzamento del contratto e per condividere ogni azione correttiva che si rendesse necessaria per il rispetto del contratto. Sarà inoltre responsabile di assicurare al Cineca la disponibilità di tutta la documentazione necessaria per il corretto accesso e utilizzo dei servizi (credenziali di accesso, etc.).

Il Referente dell'Esecutore dovrà possedere caratteristiche professionali di gradimento al Cineca, e lo stesso dovrà fornire, entro la stipula del Contratto, un recapito telefonico, un numero di cellulare ed un riferimento e-mail.

### ***3.5 Rendicontazione tecnica e amministrativa***

Su richiesta di CINECA e comunque almeno 1 volta l'anno, dovranno essere obbligatoriamente rendicontate le attività di assistenza e manutenzione, comprendenti:

- elenco degli interventi (ora e data di apertura e chiusura, ragione della chiamata, analisi della segnalazione, elenco delle azioni intraprese);
- analisi relativa ad eventuali guasti ripetuti;
- rapporti di conformità agli SLA

Infine, al Referente dell'Esecutore potrà essere richiesto di partecipare a riunioni per:

- illustrazione di nuovi prodotti e servizi, e/o aggiornamento delle caratteristiche dei servizi esistenti;
- analisi di fatture e documenti riepilogativi.

## 4 SERVIZI DI MANUTENZIONE ED ASSISTENZA

### 4.1 Generalità

Dalla data di collaudo, l'Esecutore dovrà erogare obbligatoriamente i servizi di manutenzione di seguito descritti per tutta la durata del contratto, SLA dei servizi di manutenzione e assistenza.

Lo stesso Esecutore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto del noleggio, provvedendo a fornire per ciascuna di esse - e su richiesta del Cineca - l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti per tutto il periodo della durata del noleggio.

Tutti i servizi di manutenzione ed assistenza dovranno essere svolti senza alcun costo aggiuntivo di alcun genere a carico di CINECA.

### 4.2 Modalità di Richiesta degli Interventi

I servizi di manutenzione programmata e gli interventi di manutenzione predittiva andranno pianificati dall'Esecutore con il Committente, l'effettiva realizzazione potrà essere effettuata solo dopo conferma dell'Esecutore.

Per ogni intervento dovrà essere rilasciata dal fornitore una apposita nota che dovrà essere sottoscritta dai referenti tecnici sopra indicati e da un incaricato dell'Operatore economico, che dovrà contenere le seguenti informazioni:

- l'ora ed il giorno della richiesta
- descrizione del guasto
- descrizione della soluzione adottata
- il numero progressivo dell'intervento
- l'ora ed il giorno di intervento
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine intervento).

### 4.3 Tipologie di Intervento

Nell'ambito delle attività di manutenzione e assistenza, si distinguono le seguenti tipologie di interventi:

- **Manutenzione straordinaria con "priorità 01": Pronto Intervento - Bloccante.** Sono considerati lavori di pronto intervento tutte quelle operazioni che si rendono necessarie in ragione di eventi non prevedibili e che, per la loro natura, sono da eseguire immediatamente in quanto il lavoro di produzione risulta compromesso (es. Blocco di entrambe le stampanti). Rientrano in tale categoria le opere di riparazione che richiedono l'intervento **entro le 8 (otto) ore** successive alla richiesta trasmessa all'Esecutore dal Committente. L'Esecutore sarà ritenuto pertanto responsabile per ogni danno derivante al Committente per la mancata tempestività degli interventi o per negligenza nell'adottare provvedimenti per evitare ulteriori danni rispetto a quelli presenti al momento dell'intervento.

Resta ben inteso che la coincidenza di uno o più interventi da eseguire in nessun modo giustifica eventuali ritardi nell'esecuzione dei lavori ordinati dal Committente.

- **Manutenzione straordinaria con “priorità 02”: Urgente.** Sono classificati lavori a breve termine o urgenti quelle opere che richiedono l'intervento sul posto e la chiusura delle operazioni necessarie al massimo **entro le 24 ore** successive a decorrere dalla comunicazione di richiesta da parte della Direzione Lavori.
- **Manutenzione straordinaria con “priorità 03”: Non Urgente.** Rientrano in questa categoria gli interventi atti a risolvere un guasto non bloccante. Questa tipologia di attività dovrà essere generalmente realizzata entro una settimana dalla richiesta, salvo diversa indicazione del Committente.
- **Manutenzione Ordinaria (Programmata e Predittiva).** La manutenzione programmata rappresenta la manutenzione più comunemente applicata per ridurre la manutenzione su guasto; la predittiva si attua nei seguenti casi:
  1. si è prossimi al “fine vita” del componente / dell'impianto, per cui si può deciderne la manutenzione o la sostituzione;
  2. il grado di ripetibilità di un determinato guasto è elevato, per cui si decide per intervento migliorativo volto a ridurre od eliminare la probabilità di accadimento del guasto. La calendarizzazione di queste attività verrà implementata su servizio informatico dall'Esecutore, che procederà all'esecuzione degli interventi solo dopo l'approvazione e nelle date indicate dal committente.

In tutti i casi si affida all'Esecutore l'onere di segnalare e di monitorare l'eventuale stato o frequenza di accadimento del guasto/rottura di uno stesso elemento in base a quanto indicato nel suddetto Piano di Manutenzione redigendo un'adeguata reportistica: rimane comunque facoltà della Direzione Lavori stabilire se l'intervento è da operare e di conseguenza porlo tra i lavori programmabili.

#### ***4.4 Gestione dei guasti, interazione con Referente e relativo SLA***

Nell'ambito dei servizi di manutenzione e assistenza, il Referente dell'Esecutore dovrà gestire l'intervento chiamando i propri tecnici o mettere a disposizione un numero di pronto intervento o un Call Center in grado di consentire una rapida individuazione della natura della problematica e risolvere nei tempi concordati.

L'assistenza dovrà coordinarsi riguardo alle seguenti attività:

- supporto alla risoluzione dei malfunzionamenti a carico di componenti hardware o software dei prodotti oggetto di fornitura;
- coordinamento dell'invio delle parti sostitutive in caso di guasto;
- coordinamento dell'invio del tecnico **on-site** per la sostituzione di parti hardware in caso di guasto;
- assistenza alla configurazione, tuning e al migliore utilizzo dei prodotti oggetto di fornitura da parte dei tecnici CINECA preposti alla sua gestione;
- richieste relative a informazioni sull'utilizzo, funzionalità delle componenti, documentazione.

**I richiesti interventi di manutenzione ed assistenza dovranno essere effettuati dal lunedì al venerdì nell'orario 9-18;**

## **4.5 SLA dei servizi di manutenzione e assistenza**

L'esecutore è tenuto a rispettare i tempi di ripristino definiti in fase di gara. Viene considerato "tempo di ripristino" l'intervallo temporale intercorrente tra la segnalazione del malfunzionamento e la chiusura della procedura di gestione guasti.

Tutte le tempistiche riportate nel presente documento devono intendersi indipendenti dal numero di disservizi simultanei: in caso di più occorrenze di guasti contemporanei, l'Esecutore dovrà garantire supporto tecnico e logistico e il rispetto delle tempistiche su ogni singolo intervento.

I termini di erogazione dei servizi di assistenza tecnica e manutenzione previsti per il ripristino della funzionalità decorreranno dalla data e dall'ora della chiamata.

**Il Fornitore dovrà provvedere a garantire una scorta minima di materiali di consumo nuovi ed originali, che limitino al minimo i fermi macchina.**

## 5 PENALI

Qualora il Cineca accertasse l'inidoneità di una qualunque attività svolta dall'Esecutore, oppure rilevasse delle inadempienze agli obblighi contrattuali assunti, o l'Esecutore non fornisse la documentazione e/o le certificazioni, il Cineca potrà richiedere all'Esecutore di porre rimedio a tali inconvenienti, fissandogli un termine perentorio.

### A) Gravi Inadempienze

- Nel caso di ritardi nell'esecuzione di prestazioni di **"Priorità 01 - Pronto Intervento"** rispetto ai termini stabiliti, il Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 150,00 (euro centocinquanta/00) per ogni ora di ritardo.**
- In caso di mancata risoluzione del problema per fatto imputabile alla negligenza dell'Esecutore, il Cinema ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 1.500,00 (euro millecinquecento/00)** per ciascuna infrazione.
- In caso di mancata risoluzione delle problematiche rilevate su entrambe le stampanti noleggiate, imputabile sempre alla negligenza dell'Esecutore, Cinema ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 3.000,00 (euro tremila/00)** per ciascuna infrazione
- Dopo 5 giorni lavorativi di FERMO di tutte le macchine di stampa e/o di tutte le macchine di imbustamento causa guasto non risolvibile nei tempi indicati al precedente punto 4.3, il committente potrà richiedere, a sua insindacabile valutazione:
  - l'attivazione del servizio di stampa e imbustamento su strutture esterne senza maggior costo per il Committente, secondo le modalità tecniche descritte al precedente punto 2.4.1, oppure, in alternativa,
  - la sostituzione della stampante guasta con una di pari caratteristiche o superiori, con costi totalmente a carico del fornitore.
- A seguito di risoluzione del contratto per gravi inadempienze, il Cineca ha diritto di ritenzione ed uso delle stampanti sino a termine della nuova gara e l'Esecutore sarà responsabile di tutti i danni causati dall'interruzione delle prestazioni oggetto del presente appalto.

### B) Altre Casistiche

- Nel caso di ritardi nell'esecuzione di prestazioni di **"Priorità 02 - Urgente"** rispetto ai termini stabiliti, Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 100,00 (euro cento/00) per ogni giorno di ritardo**
- In caso di mancata risoluzione del problema per fatto imputabile alla negligenza dell'Esecutore, il Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 1.000,00 (euro mille/00) per ciascuna infrazione**
- In caso di mancata risoluzione delle problematiche rilevate su entrambe le stampanti noleggiate, imputabile sempre alla negligenza dell'Esecutore, Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 2.000,00 (euro duemila/00) per ciascuna infrazione.**
- Nel caso di ritardi nell'esecuzione di prestazioni di **"Priorità 03 - Programmata"** rispetto ai tempi stabiliti, Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **€ 50,00 (per ogni giorno di ritardo).**
- In caso di mancata risoluzione del problema per fatto imputabile alla negligenza dell'Esecutore, il Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **euro 500,00 per ciascuna infrazione.**

- In caso di mancata risoluzione delle problematiche rilevate su entrambe le stampanti noleggiate, imputabile sempre alla negligenza dell'Esecutore, Cineca ha facoltà di applicare una penale nella misura di **euro 1.000,00 per ciascuna infrazione**

Le penalità sono comunicate all'Esecutore in via amministrativa mediante notifica a mezzo Portale del CINECA o PEC, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o procedimento giudiziale.

È riconosciuta all'Esecutore la possibilità di presentare, nel termine di sette giorni, proprie controdeduzioni con istanza indirizzata al Committente e corredata dalla documentazione ritenuta necessaria a comprovare le ragioni giustificative della non applicabilità delle penali. Qualora tali controdeduzioni siano ritenute insoddisfacenti a giudizio del CINECA, lo stesso si riserva di applicare per ogni irregolarità rilevata le penali stabilite, le quali verranno detratte senza ulteriori comunicazioni o preavvisi, dalle competenze dell'Esecutore relative al periodo immediatamente successivo alla loro applicazione.

L'applicazione delle penali non solleva l'Esecutore dalle responsabilità civili e penali che lo stesso si è assunto con la stipulazione del contratto di appalto, ovvero nascenti da ogni richiesta di intervento. Dette penali saranno applicate separatamente e i corrispondenti importi potranno essere cumulati.

---

**Dott. Dario Mingarelli**

CINECA - *Consorzio Interuniversitario*

*Il Responsabile Unico del Procedimento*

*(documento firmato digitalmente)*



## Allegato Tecnico

In calce viene riportato il formato della tipologia di busta impiegata per il confezionamento dei plichi imbustati.

