



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Prot. n. 600/C/TLC.2557.140.006.015.001  
Determina a contrarre n.600/C/TLC.2556.140.006.015.001  
CIG N.ZD6145EBC3

Roma, 04/06/2015

**OGGETTO:** Gara d'appalto sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) per il servizio di noleggio di n.2 (due) fotocopiatrici digitali a colori per le esigenze dell'Ufficio Stampa e Comunicazione del Gabinetto del Ministro.

Si prega di presentare un'offerta per il servizio di noleggio di n.2 fotocopiatrici digitali a colori, dettagliatamente descritti nel capitolato tecnico, che forma parte integrante della presente, che dovranno essere consegnate, installate ed avviate in esercizio a **partire dall'1/07/2015** presso la sede dell'Ufficio Stampa e Comunicazione del Gabinetto del Ministro, sita presso il Ministero dell'Interno, Piazza del Viminale n.1, 00184 Roma.

Il Referente da contattare per la consegna e le modalità di accesso al cennato Palazzo verranno comunicati alla Società aggiudicataria dopo l'emissione del relativo ordine.

**I chiarimenti dovranno essere richiesti tramite il sito dell'e-procurement della Pubblica Amministrazione (MEPA) ed inviati per conoscenza via e-mail all'indirizzo [luana.gori@interno.it](mailto:luana.gori@interno.it) entro e non oltre l'11/06/2015 alle ore 08.00.**

**Nel caso in cui si rilevassero problematiche tecniche nell'invio delle risposte ai chiarimenti presentati dalle Società mediante il citato portale MEPA, le stesse verranno pubblicate sul seguente link: <http://www.poliziadistato.it/articolo/334>.**

## **OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA**

Il presente atto ha come oggetto il servizio di noleggio di n.2 (due) fotocopiatrici digitali a colori e relativa manutenzione per 36 mesi, con decorrenza dall'1/07/2015 e scadenza al 30/06/2018 che dovranno essere allocate presso la sede dell'Ufficio Stampa e Comunicazione del Gabinetto del Ministro dell'Interno, Piazza del Viminale n.1, 00184 Roma.

La configurazione delle apparecchiature viene dettagliatamente descritta nel capitolato tecnico, che forma parte integrante della presente richiesta di offerta.

## **IMPORTO A BASE DI GARA**

Il valore complessivo stimato del presente appalto è fissato in € **26.000,00, oltre IVA al 22%**, per una durata contrattuale massima di 36 (trentasei) mesi, decorrenti dalla data dell'1/07/2015 e fino al 30/06/2018, e, di conseguenza, saranno escluse le offerte economiche che comportino una spesa superiore.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

## **DIRETTORE DELL'ESECUZIONE DEL CONTRATTO – RESPONSABILE GENERALE DI PROGETTO**

Ai sensi dell'art. 119 del D.L.vo 163/2006 e ss.mm.ii., l'Amministrazione, nell'ambito della presente fornitura, provvederà a nominare un "Direttore dell'esecuzione" del contratto con compiti di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile sull'esecuzione della fornitura e di tale nomina verrà data comunicazione alla Società.

Il "Direttore dell'esecuzione" del contratto dovrà assicurare, altresì, la regolare esecuzione dell'atto negoziale da parte della Società, verificando che le attività e le prestazioni siano eseguite in conformità ai documenti contrattuali (art 301 del D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207).

La Società provvederà a sua volta alla nomina di un "Responsabile Generale di Progetto (Project Manager)" con funzioni di unica interfaccia tecnico-contabile con l'Amministrazione e di tale nomina dovrà essere data comunicazione all'Amministrazione.

## **CONSEGNA – INSTALLAZIONE – VERIFICA**

L'attività di consegna ed installazione si intende comprensiva di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione, asporto dell'imballaggio.

La consegna, l'installazione e l'avviamento in esercizio delle n.2 fotocopiatrici dovrà essere effettuata a cura e spese della Società presso la sede indicata dall'Amministrazione **entro e non oltre la data del 30/06/2015.**

Le apparecchiature dovranno essere corredate dal cavo di collegamento e da ogni altro requisito (hardware e software) necessario per il funzionamento, dalla manualistica tecnica d'uso in lingua italiana nonché dalla dotazione iniziale di "materiale di consumo".

Successivamente all'installazione delle fotocopiatrici, il Referente dell'Amministrazione dovrà redigere un apposito verbale, sottoscritto anche dal responsabile della Società, nel quale dovranno essere indicati i seguenti elementi:

- Data e numero dell'ordine;
- Data d'installazione;
- Verifica di conformità delle n.2 fotocopiatrici rispetto a quanto dichiarato nell'offerta tecnica;
- Verifica di funzionalità rispetto a quanto previsto nell'offerta tecnica e nella relativa documentazione e manualistica d'uso;
- Attestazione dell'avvenuta attività di "affiancamento agli utenti".

La data del suddetto verbale costituirà la **data di "positiva installazione e verifica"**.

Il mancato rispetto dei tempi di cui al precedente comma comporterà l'applicazione delle specifiche penalità di cui al successivo articolo "Penalità e termine essenziale".

## **AFFIANCAMENTO AGLI UTENTI**

A seguito della positiva installazione delle apparecchiature, la Società dovrà erogare il servizio di "affiancamento agli utenti", volto ad esplicitare al personale addetto dell'Amministrazione:

- le funzioni delle fotocopiatrici;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione toner, verifica del livello di consumo del toner, ecc.);



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

- le procedure per la soluzione di problematiche frequenti (inceppamento carta, ecc.);
- le modalità di comunicazione (orari e riferimenti telefonici) con il personale della Società per richieste di intervento, manutenzione, assistenza tecnica, ecc.).

## SERVIZIO DI ASSISTENZA, MANUTENZIONE E "CALL CENTER"

Dalla data del verbale di "positiva installazione e verifica," la Società dovrà fornire per 36 (trentasei) mesi il servizio di assistenza e manutenzione. Per tali attività, la Società dovrà mettere a disposizione dell'Amministrazione un apposito "CALL CENTER", che funzioni da centro per la gestione delle richieste di intervento, mediante un'utenza telefonica ed un'utenza fax (numero/i Verde gratuito/i per il chiamante ovvero numero/i telefonico/i di rete fissa) dedicati per la gestione di tutti i servizi oggetto del contratto di noleggio.

Il "CALL CENTER" dovrà osservare, per la ricezione delle richieste di assistenza e manutenzione mediante operatore, l'orario dalle **ore 8:30 alle ore 18:30**, per tutto l'arco temporale dell'atto negoziale, esclusi sabato, domenica e festivi.

Le richieste effettuate dall'Amministrazione oltre i suddetti orari si intenderanno ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.

Le utenze telefonica e di fax del "CALL CENTER" dovranno essere dedicate alla gestione dei seguenti servizi:

- richieste di manutenzione ed assistenza tecnica;
- richieste di materiali di consumo;
- richieste di ritiro dei materiali di risulta.

La Società dovrà assegnare, per ogni richiesta di intervento ricevuta, un numero progressivo identificativo della chiamata e tale identificativo, unitamente alla data e all'ora di registrazione, dovrà essere comunicato al richiedente contestualmente alla chiamata (ovvero, in caso di richiesta a mezzo fax, immediatamente dopo la ricezione della richiesta medesima).

## LIVELLI DI SERVIZIO

### CALL CENTER

La Società dovrà garantire da parte del "CALL CENTER" i seguenti livelli di servizio:

<b>Durata</b>	36 mesi
<b>Orari Ricezione chiamata</b>	8.30 – 18.30
<b>Copertura settimanale</b>	Dal lunedì al venerdì (escluso sabato, domenica e festivi)
<b>*Tempo di risoluzione</b>	Entro 20" per l'80% delle chiamate ricevute
<b>**Percentuale di chiamate perdute</b>	Non superiore al 4%

\*Dovrà essere misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore.

\*\*Dovrà essere misurato il tempo complessivo della chiamata.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Eventuali ritardi maturati nel ripristino delle richieste di assistenza e manutenzione rispetto ai termini stabiliti al precedente paragrafo, comporteranno l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penalità e termine essenziale".

## INTERVENTO ON-SITE

La Società dovrà garantire i seguenti livelli di servizio:

<b>Durata</b>	36 mesi
<b>Modalità</b>	On-site
<b>Orari Ricezione chiamata</b>	8.30 – 18.30
<b>Copertura settimanale</b>	Dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e festivi
<b>Tempo di risoluzione</b>	Entro le 48 ore solari dalla registrazione della richiesta
	Entro le 96 ore solari successivi alla registrazione della richiesta

Per ogni intervento effettuato, la Società dovrà redigere un'apposita nota, sottoscritta da un incaricato dell'Amministrazione, nella quale dovranno essere riportati i seguenti elementi:

- data e numero dell'ordine;
- l'ora, il giorno ed il numero assegnato alla richiesta di intervento;
- l'ora ed il giorno dell'intervento effettuato;
- l'ora ed il giorno dell'avvenuto ripristino (o del termine dell'intervento).

Nel caso in cui l'intervento non consenta di ripristinare l'operatività dell'apparato segnalato entro le **96 (novantasei) ore solari**, la Società dovrà provvedere alla **sostituzione della fotocopiatrice con una di caratteristiche identiche o non inferiori (e in ogni caso conforme a quanto prescritto nel capitolato tecnico che forma parte integrante del presente atto) a quella in stato di fermo, fino alla rimessa in funzione di quest'ultima.**

Sugli apparati che eventualmente saranno oggetto di sostituzione la Società dovrà procedere, prima del loro ritiro, alla cancellazione dei dati memorizzati.

Eventuali ritardi maturati nel ripristino dell'operatività degli apparati rispetto ai termini stabiliti al precedente comma comporteranno l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penalità e termine essenziale".

## MATERIALI DI CONSUMO

La Società dovrà garantire nell'arco di 36 (trentasei) mesi la fornitura di tutti i materiali di consumo (ad esclusione della carta) necessari per il corretto funzionamento delle fotocopiatrici, per la produzione di **n.6.000 copie/mese a colori**.

Le richieste di fornitura di materiali di consumo dovranno essere soddisfatte entro **72 (settantadue) ore solari** dalla richiesta, esclusi sabato, domenica e festivi.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Eventuali ritardi maturati nella consegna del materiale di consumo rispetto al termine stabilito al precedente comma comporteranno l'applicazione delle penali di cui al successivo articolo "Penalità e temine essenziale".

## **RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA**

La Società dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro periodico (con modalità da concordare con il Referente dell'Amministrazione) ed allo smaltimento di tutti i materiali di consumo usati, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle fotocopiatrici oggetto del contratto di noleggio.

**A tal fine, la Società dovrà possedere i requisiti previsti dal D. Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e sss.mm. e dal D. Lgs. 151/2005, pena l'esclusione dal prosieguo della gara.**

La Società dovrà osservare, ove applicabili, le disposizioni del citato D. Lgs. 151/2005 e s.m.i., del D.Lgs. 152/2006 e ss.m.ii., del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRIS) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e ss.m.ii. e del D.M. 8 marzo 2010, n. 65.

## **DISINSTALLAZIONE E CANCELLAZIONE DEI DATI**

Entro e non oltre 30 (trenta) giorni consecutivi dallo scadere del periodo di noleggio, la Società dovrà, a proprie spese, procedere al ritiro delle apparecchiature previa cancellazione dei dati memorizzati sulle memorie degli apparati.

**Di tale attività dovrà essere redatto dalla Società un apposito verbale di "restituzione apparecchiature" dove risulti la data di riconsegna delle stesse ed il numero finale del contatore delle copie prodotte.**

## **STAMPE ECCEDENTI**

Eventuali stampe eccedenti dovranno essere fatturate dalla Società, a conguaglio, successivamente allo scadere di ogni esercizio finanziario (31/12/2015-31/12/2016-31/12/2017) ad eccezione dell'ultima eventuale fattura che dovrà essere emessa successivamente al 30/06/2018, data di chiusura del contratto di noleggio.

## **INDICATORI DI QUALITÀ**

La Società dovrà rispettare obbligatoriamente i livelli di qualità di seguito indicati, pena l'applicazione delle penali contemplate nel successivo articolo "Penalità e termine essenziale":

### **RTCCASO - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DELLE APPARECCHIATURE**

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di consegna e installazione (comprese messa in esercizio e verifica di funzionalità) delle apparecchiature		
Unità di misura	Giorni lavorativi	Fonte dati	



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Periodo di riferimento	Esecutività del contratto fino al completamento delle consegne	Frequenza di misurazione	Al termine del periodo di riferimento e per tutte le apparecchiature consegnate ed installate
Dati elementari da rilevare	Data di effettiva consegna (data_consegna_app) e installazione (data_installazione_app); Data di consegna pianificata (data_pian_cons_app) e di installazione pianificata (data_pian_inst_app);		
Formula	$RTCCASO = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p>Ritardo_cons<sub>i</sub> =  0 (se data_consegna_app<sub>i</sub> ≤ data_pian_consegna_app<sub>i</sub>)  data_consegna_app<sub>i</sub> - data_pian_consegna_app<sub>i</sub>  (se data_consegna_app<sub>i</sub> &gt; data_pian_consegna_app<sub>i</sub>)</p> <p>Ritardo_inst<sub>i</sub> =  0 (se data_inst_app<sub>i</sub> ≤ data_pian_inst_app<sub>i</sub>)  data_inst_app<sub>i</sub> - data_pian_inst_app<sub>i</sub>  (se data_inst_app<sub>i</sub> &gt; data_pian_inst_app<sub>i</sub>)</p>		
Valore di soglia	RTCCASO = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari al 5 per mille del canone mensile di noleggio.		
Eccezioni	Nessuna		

## RTCCMC - RISPETTO DEI TEMPI CONTRATTUALI DI CONSEGNA DEL MATERIALE DI CONSUMO (PER SINGOLO ORDINE)

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali, di consegna del materiale di consumo.		



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Unità di misura	Ora lavorativa 8.30-13.30 14.30-17.30 Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	
Periodo di riferimento	Dalla consegna delle apparecchiature fino al completamento del contratto	Frequenza di misurazione	A fronte di richieste di materiali di consumo
Dati elementari da rilevare	Data / ora di richiesta dei materiali di consumo (data_rich <sub>i</sub> ); Data / ora consegna dei materiali di consumo (data_con <sub>i</sub> ); Termine tassativo per la consegna dei materiali di consumo (24 ore		
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste di materiali di consumo nel periodo di riferimento.		
Formula	$RTCCMC = \sum_{i=1}^n Ritardo_i$ <p style="text-align: right;">0 (se data_consegna_app<sub>i</sub> ≤ data_pian_consegna_app<sub>i</sub>)</p> <p>Ritardo<sub>cons<sub>i</sub></sub> =</p> <p style="text-align: right;">data_consegna_app<sub>i</sub> - data_pian_consegna_app<sub>i</sub> (se data_consegna_app<sub>i</sub> &gt; data_pian_consegna_app<sub>i</sub>)</p>		
Valore di soglia	RTCCMC = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1 per mille del canone mensile di noleggio.		
Eccezioni	Nessuna		

## TRA1 - TEMPO DI RIPRISTINO DELLE APPARECCHIATURE

Caratteristica	Affidabilità	Sotto-caratteristica	Ripristino
Aspetto da valutare	Misura la disponibilità dell'apparecchiatura nel periodo di riferimento. Va valutato il tempo di ripristino a seguito di difettosità delle apparecchiature.		



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Unità di misura	Ora solare Tutti i giorni esclusi sabato domenica e festivi	Fonte dati	Documentazione di segnalazione guasto Rapporto di Intervento di manutenzione e assistenza
Periodo di riferimento	Per tutta la durata del contratto attuativo e in particolare Mese precedente la rilevazione dati	Frequenza di misurazione	Trimestrale
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>Data/ora di apertura/segnalazione malfunzionamento (OA<sub>i</sub>)</li> <li>data/ora di chiusura/fine intervento risolutivo (OC<sub>i</sub>)</li> <li>Numero interventi chiusi nel periodo di riferimento (n) (48 ore solari, escl. sabato, domenica e festivi)</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula per ogni singola apparecchiatura	$TRA1 = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Ritardo}_i}{n}$ dove $\text{Ritardo}_i = \begin{cases} 0 & (\text{se } OC_i - OA_i \leq 48) \\ OC_i - OA_i - 16 & (\text{se } OC_i - OA_i > 48) \end{cases}$		
Valore di soglia	TRA1 = 0		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari all'1 per mille del canone mensile di noleggio.		
Eccezioni	Nessuna		

## RTRSMC - RISPETTO DEI TEMPI DI RITIRO PER LA RACCOLTA E TRATTAMENTO DEI MATERIALI DI CONSUMO

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Efficienza e rispetto dei tempi contrattuali nel gestire il servizio di ritiro e smaltimento dei materiali di consumo		
Unità di misura	Giorni solari e consecutivi	Fonte dati	Report del Fornitore
Periodo di riferimento	Durata della Convenzione	Frequenza di misurazione	Per ogni servizio erogato





# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Data di ritiro effettiva del materiale di consumo (data_rit<sub>i</sub>);</li> <li>• Data di ritiro prestabilita (data_pian<sub>i</sub>)</li> <li>• Numero di richieste di ritiro del materiale di consumo (n)</li> </ul>
Regole di campionamento	Vanno considerate tutte le richieste effettuate
Formula	$RTRSMC = data\_rit_i - data\_pian_i$
Valore di soglia	$RTRSMC = 0$
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto dell'Indicatore di Qualità comporta l'applicazione di una penale pari al 5 per mille del canone mensile di noleggio.
Eccezioni	Nessuna

## TRCT - TEMPESTIVITÀ DI RISPOSTA ALLE CHIAMATE TELEFONICHE

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Rispetto dei tempi contrattuali di risposta alle chiamate telefoniche.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo contrattuale	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random)
Dati elementari da rilevare	<ul style="list-style-type: none"> <li>• N° chiamate con risposta oltre i 20" (n_risp);</li> <li>• N° totale di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento</li> </ul>		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$TRCT = \frac{n}{-}$		
Valore di soglia	$TRCT \geq 90\%$		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale pari al 5 per mille del canone mensile di noleggio.		
Eccezioni	Nessuna		



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

## CTP - CHIAMATE TELEFONICHE PERDUTE

Caratteristica	Efficienza	Sotto-caratteristica	Efficienza temporale
Aspetto da valutare	Quantità di chiamate telefoniche perdute.		
Unità di misura	Percentuale	Fonte dati	report IPBX
Periodo di riferimento	Tutto il periodo della Convenzione e dei singoli contratti attuativi	Frequenza di misurazione	Misurazione a campione (random)
Applicabilità	Ad ogni singola chiamata effettuata al Call Center		
Dati elementari da rilevare	N° di chiamate perdute (n_perd); N° di chiamate ricevute dal Call Center nel periodo di riferimento (n_chiam)		
Regole di campionamento	Nessuna		
Formula	$CTP = \frac{n}{n_{chiam}} \cdot 100$		
Valore di soglia	CTP ≤ 4%		
Azioni contrattuali	Il mancato rispetto del valore di soglia comporta l'applicazione di una penale pari al 5 per mille del canone mensile di noleggio.		
Eccezioni	Nessuna		

### PENALI

#### Consegna, installazione ed avviamento in esercizio

Per ogni giorno di ritardo nelle attività di consegna, installazione ed avviamento in esercizio sarà applicata una penale corrispondente all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

#### Servizio di assistenza, manutenzione, "call center" e fornitura materiale di consumo

Per ogni ora di ritardo nell'assolvimento di tutte le prestazioni di assistenza, manutenzione, "call center" e fornitura di materiale di consumo sarà applicata una penale corrispondente all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale.

#### Indicatori di qualità

Il mancato raggiungimento dei livelli elencati nel precedente Paragrafo "Indicatori di qualità" comporterà l'applicazione delle penali evidenziate alla voce "Azioni contrattuali" dei singoli indicatori.

In tutte le ipotesi disciplinate dal precedente capoverso, l'Amministrazione, in caso di un ulteriore negativo valore di soglia previsto dai singoli obiettivi, applicherà una penale nella misura dell'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni indicatore non raggiunto.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

## **Termine essenziale**

Nell'ipotesi prevista di applicazione delle penali disciplinate dai precedenti capoversi, l'ammontare complessivo delle penalità non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale.

Parimenti, in tutte le ipotesi previste di applicazione di penali disciplinate dai precedenti capoversi, trascorso il termine di 15 (quindici) giorni, da considerarsi termine essenziale ai sensi dell'articolo 1457 del Codice civile, il ritardo è da considerarsi grave inadempimento e l'Amministrazione si riserva la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, all'incameramento del deposito cauzionale, nonché all'esecuzione in danno della Società, fermo restando quanto previsto dall'art. 145, 4° comma, del D.P.R. n. 207/2010.

Qualora l'importo complessivo delle medesime dovesse risultare superiore al limite del 10% dell'importo contrattuale, l'Amministrazione, previa diffida ad eseguire le prestazioni entro il termine ultimo di 30 giorni, procederà alla risoluzione contrattuale in danno dell'aggiudicatario ed all'incameramento del deposito cauzionale, fatto salvo il diritto dell'ulteriore risarcimento per i danni causati dall'inadempimento del contratto.

L'applicazione delle penali non preclude il diritto dell'Amministrazione di richiedere il risarcimento del danno ulteriore.

Le domande per disapplicazione delle penalità, motivate e documentate esaurientemente, dovranno essere presentate all'Amministrazione, pena la decadenza, entro 30 (trenta) giorni solari dalla data di ricezione della raccomandata con la quale è stata comunicata l'applicazione della penalità.

## **CAUZIONE.**

La Società aggiudicataria, **al momento della ricezione dell'ordine relativo alla fornitura in questione**, dovrà versare idonea cauzione, a garanzia della regolare esecuzione delle prestazioni, pari al 10% dell'importo della fornitura ovvero pari al 5% dell'importo della fornitura se in conformità di quanto previsto dal combinato disposto degli articoli 75 e 113 del D. L.vo 12 aprile 2006 n. 163 e ss.mm.ii., da effettuare in alternativa mediante:

- Fideiussione bancaria o polizza assicurativa, munite di autentica notarile, ai sensi della Legge 10/06/1982, n. 358.

Tale polizza dovrà prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del codice civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Detta polizza rimarrà vincolata fino al termine del periodo di completamento di tutte le prestazioni contrattuali, garanzia compresa.

Qualora l'ammontare della polizza dovesse ridursi per qualsiasi causa, la Società aggiudicataria dovrà provvedere al reintegro entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dal ricevimento della relativa richiesta effettuata dall'Amministrazione; in caso di inottemperanza alla richiesta di integrazione della cauzione, venuta meno totalmente o parzialmente, il reintegro avviene mediante ritenuta sull'importo del prezzo da versare alla Società aggiudicataria, fatta salva la facoltà, da parte dell'Amministrazione, in caso di inadempimento, di dichiarare risolto il contratto ed incamerare la cauzione residua nonché la richiesta di ogni maggior danno.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

La fidejussione prestata a titolo di cauzione avrà efficacia fino all'integrale adempimento delle obbligazioni cui la Società aggiudicataria è tenuta in virtù del presente contratto e, in ogni caso, fino al momento in cui non sia intervenuta dichiarazione liberatoria da parte dell'Amministrazione anche in deroga all'articolo 1957 del Codice civile.

Non è in alcun modo ammessa l'eventuale richiesta, da parte della Società aggiudicataria, volta ad ottenere la sospensione del provvedimento di incameramento del deposito cauzionale emesso dall'Amministrazione.

La citata fideiussione dovrà essere presentata entro il termine di 10 giorni, a decorrere dal ricevimento dell'ordine, **pena la decadenza dall'affidamento della fornitura.**

Inoltre, la **Società aggiudicataria** dovrà trasmettere, debitamente compilati, i modelli allegati (mod.1 e 1 bis) di dichiarazione sostitutiva di certificazione e di atto notorio (art.46 e 47 del D.P.R. 445/2000 e s.m.i.) e far pervenire la dichiarazione relativa alla tracciabilità dei pagamenti, giusto quanto previsto dalla Legge 13/08/2010, n.136 e s.m.i.-

## **RISERVATEZZA E GRADIMENTO**

La Società si obbliga a garantire il rigoroso rispetto della normativa contenuta nel Codice in materia di protezione dei dati personali, di cui al Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 e ss.mm.ii..

In particolare, il personale della Società che, nell'ambito dell'erogazione del servizio oggetto della fornitura, si troverà a dover utilizzare i dati messi a disposizione dall'Amministrazione ed indicati quali "elementi classificati riservati" dovrà essere abilitato a tale utilizzazione nel medesimo grado richiesto per i dipendenti dell'Amministrazione stessa.

E' fatto divieto al personale della Società di divulgare i dati attinenti alle informazioni riservate ed al personale dell'Amministrazione di cui venga a conoscenza in relazione all'esecuzione del presente contratto.

Ove la Società intenda diffondere:

- a) informazioni riguardanti i dati tecnici e le attività d'impiego dei beni in fornitura, che non siano state precedentemente rese pubbliche mediante la pubblicazione del bando di gara;
- b) immagini dei beni in fornitura prima che essi siano stati consegnati all'Amministrazione ed impiegati nei servizi d'istituto;

dovrà rivolgere apposita istanza all'Ufficio per le Relazioni Esterne della Segreteria del Dipartimento della Pubblica Sicurezza, indirizzata per conoscenza all' Ufficio Impianti Tecnici, Telecomunicazioni e Informatica, all'Ufficio Tecnico e Analisi di Mercato e al Servizio Logistico della Direzione Centrale dei Servizi Tecnico-Logistici e della Gestione Patrimoniale.

Il predetto Ufficio per le Relazioni Esterne provvederà a fornire apposito riscontro, tenendo informati gli altri Uffici interessati.

L'Amministrazione può espressamente autorizzare i dipendenti della Società ai fini dell'eventuale trattamento dei dati personali.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza di cui ai commi precedenti, l'Amministrazione ha la facoltà di dichiarare risolto il presente contratto, fermo restando che la Società sarà tenuta a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

La Società aggiudicataria, inoltre, è tenuta a far osservare al proprio personale le disposizioni interne che fossero eventualmente comunicate dall'Amministrazione, ivi compresa l'eventuale richiesta di fornire gli estremi anagrafici e quelle di un documento ufficiale di riconoscimento di ciascun addetto ai servizi oggetto del presente ordine.

La Società aggiudicataria inoltre è tenuta a far assoggettare il proprio personale ai controlli che l'Amministrazione dovesse decidere in sede locale.

## **CONTROVERSIE**

Tutte le controversie, nessuna esclusa, derivanti dalla interpretazione ed esecuzione dell'ordine che verrà stipulato, verranno deferite esclusivamente all'Autorità giurisdizionale competente.

## **RESPONSABILITA'**

La Società aggiudicataria non assume alcuna altra obbligazione e non presta alcuna altra garanzia, oltre quelle espressamente previste nel presente contratto, fatti salvi i limiti inderogabili di legge.

L'Amministrazione conviene che il limite massimo di responsabilità della Società aggiudicataria per danni di qualsiasi genere ed a qualsiasi titolo, compresi i danni per eventuali violazioni di brevetti (ma escluse eventuali violazioni di diritti d'autore) conseguenti o connessi alla prestazione dei servizi oggetto del presente contratto, sarà costituito da un ammontare pari al valore del contratto stesso, maggiorato del 50%.

L'Amministrazione conviene inoltre che la Società aggiudicataria non sarà responsabile per qualsiasi pretesa avanzata da terzi contro l'Amministrazione, a meno che non si tratti di pretesa per violazione di brevetti o diritti d'autore come sopra previsto.

## **RECESSO DELL'AMMINISTRAZIONE**

Ai sensi dell'art.134 del Decreto Legislativo 163 del 12 aprile 2006, come modificato dalla Legge 12/07/2011, n. 106, e successivo Regolamento di attuazione ed esecuzione approvato con D.P.R. del 5 ottobre 2010, n. 207, è in facoltà dell'Amministrazione, previa formale comunicazione da darsi con preavviso non inferiore a venti giorni, di recedere, in qualunque tempo, dal contratto mediante il pagamento delle prestazioni eseguite, come fatto constare da verbale redatto in contraddittorio fra le parti, nonché del 10% (dieci per cento) dell'importo residuale necessario per raggiungere i quattro quinti dell'ammontare globale del contratto.

In ossequio al disposto di cui all'art. 1, comma 13, del D.L. n. 95/2012, convertito con Legge 7/8/2012, n. 135, l'Amministrazione si riserva il diritto di recedere in qualsiasi tempo dal contratto, previa formale comunicazione a codesta Società con preavviso non inferiore a quindici giorni e previo pagamento delle prestazioni già eseguite oltre al decimo delle prestazioni non ancora eseguite, nel caso in cui, tenuto conto anche dell'importo per le prestazioni non ancora eseguite, i parametri delle intervenute convenzioni stipulate da CONSIP S.p.A., ai sensi dell'art. 26, comma 1, della Legge 23/12/1999, n. 488, siano migliorativi rispetto a quelli del contratto stipulato e codesta Società non acconsenta ad una modifica proposta da Consip S.p.A., delle condizioni economiche tali da rispettare il limite di cui all'art. 26, comma 3, della Legge n. 488/1999.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

In ottemperanza al disposto di cui all'art. 92, comma 3, del D.Lgs n. 159/2011 (Codice delle leggi antimafia e delle misure di prevenzione, nonché nuove disposizioni in materia di documentazione antimafia, a norma degli articoli 1 e 2 della legge 13 agosto 2010, n. 136.) l'Amministrazione recederà dal contratto nell'ipotesi di esito positivo dell'informazione antimafia, fatto salvo il pagamento del valore delle opere già eseguite e il rimborso delle spese sostenute per l'esecuzione del rimanente, nei limiti delle utilità conseguite.

## **PAGAMENTI – TRACCIABILITA' E CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA**

### **Pagamento canoni**

Le parti, concordemente tra loro, convengono, come in effetti convengono, che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, che recepisce la Direttiva 2000/35/CE, come modificato dal Decreto Legislativo 9 novembre 2012, n.192 di recepimento della Direttiva 2011/7/UE, l'Amministrazione provvederà al pagamento di quanto dovuto entro il termine di 60 (sessanta) giorni decorrenti, a seconda dei casi, dalla data di ricevimento della fattura da emettersi trimestralmente e successivamente al termine del periodo di riferimento (30 settembre, 31 dicembre, 30 marzo, 30 giugno) ed a fronte dell'acquisizione della dichiarazione di regolarità delle prestazioni rilasciata dal "Direttore dell'esecuzione" del contratto, ovvero entro il termine di 60 (sessanta) giorni, comunque decorrenti dalla data di ricezione della fattura da emettersi trimestralmente e successivamente dal termine del periodo di riferimento (30 settembre, 31 dicembre, 30 marzo, 30 giugno), ed a fronte dell'acquisizione della dichiarazione di regolarità delle prestazioni rilasciata dal "Direttore dell'esecuzione" del contratto, nell'ipotesi di ricevimento in data anteriore della fattura, in aderenza alle previsioni di cui alle lettere b), c) e d) dell'articolo 4 del suindicato Decreto Legislativo n. 231/2002 e ss.mm.ii.

La fattura dovrà essere intestata ed inviata al Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Direzione Centrale dei Servizi Tecnico Logistici e della Gestione Patrimoniale, Ufficio per l'Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni, secondo le modalità disposte dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 (Tracciabilità dei flussi finanziari) e trasmesse secondo le modalità previste dalla Legge n.244 del 24/12/2007 e dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.55 del 3/04/2013, recante il Regolamento di attuazione, con codice **IPA U64LLU** e dovrà riportare obbligatoriamente il numero dell'ordine ed il numero di **CIG ZD6145EBC3**.

### **Pagamento copie eccedenti**

L'importo derivante dalla produzione di eventuali stampe eccedenti i quantitativi compresi nel canone saranno corrisposti alla Società, a conguaglio, mediante ricezione della relativa fattura che dovrà essere emessa successivamente allo scadere di ogni esercizio finanziario (31/12/2015-31/12/2016-31/12/2017) ad eccezione dell'ultima eventuale fattura che dovrà essere emessa successivamente al 30/06/2018, data di chiusura del contratto di noleggio.

Le fatture dovranno essere corredate dalla lettura dei contatori che dovrà essere controfirmata dal "Direttore dell'esecuzione" del contratto.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

Le parti, concordemente tra loro, convengono, come in effetti convengono, che, ai sensi dell'articolo 4, comma 4, del Decreto Legislativo 9 ottobre 2002, n. 231, che recepisce la Direttiva 2000/35/CE, come modificato dal Decreto Legislativo 9 novembre 2012, n.192 di recepimento della Direttiva 2011/7/UE, l'Amministrazione provvederà al pagamento di quanto dovuto entro il termine di 60 (sessanta) giorni decorrenti dalla data di ricevimento, alle scadenze suddette, della fattura, munita della dichiarazione di lettura dei contatori controfirmata dal "Direttore dell'esecuzione" del contratto, ovvero entro il termine di 60 (sessanta) giorni, comunque decorrenti dalla data di ricezione della dichiarazione di lettura dei contatori controfirmata dal "Direttore dell'esecuzione" del contratto, nell'ipotesi di ricevimento in data anteriore della fattura, in aderenza alle previsioni di cui alle lettere b), c) e d) dell'articolo 4 del suindicato Decreto Legislativo n. 231/2002 e ss.mm.ii.

La fattura dovrà essere intestata ed inviata al Ministero dell'Interno – Dipartimento della Pubblica Sicurezza – Direzione Centrale dei Servizi Tecnico Logistici e della Gestione Patrimoniale, Ufficio per l'Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni, secondo le modalità disposte dall'art. 3 della Legge 13 agosto 2010, n. 136 (Tracciabilità dei flussi finanziari) e trasmesse secondo le modalità previste dalla Legge n.244 del 24/12/2007 e dal Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze n.55 del 3/04/2013, recante il Regolamento di attuazione, con codice **IPA U64LLU** e dovrà riportare obbligatoriamente il numero dell'ordine ed il numero di **CIG ZD6145EBC3**.

## **Tracciabilità e clausola risolutiva espressa**

La società comunicherà all'Amministrazione, ai sensi dell'art. 3 della Legge 136/2010, gli estremi identificativi del conto corrente dedicato al transito di tutti i movimenti finanziari relativi alle commesse pubbliche, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di esso e, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente note all'Amministrazione le variazioni che si dovessero verificare circa le modalità di pagamento di cui sopra.

In caso di violazione degli obblighi di tracciabilità dei flussi attraverso i canali bancari così indicati, il rapporto si intenderà **automaticamente risolto**, in applicazione dell'articolo 3 – comma 8 - Legge n. 136/2010.

## **CONDIZIONI DEL CONTRATTO**

1) Dovranno essere osservate le norme in vigore per l'Amministrazione del patrimonio e per la contabilità generale dello Stato, le "Condizioni generali per gli acquisti e le lavorazioni del materiale di vestiario, equipaggiamento, servizi generali e casermaggio per la Polizia di Stato, nonché la vendita dei materiali stessi non più adatti al servizio", approvate con D.M. n. 999.9687 del 28.3.1953, registrato alla Corte dei Conti il 29.5.1953, registro n. 17 - Interno - foglio n. 81, nonché le norme previste dal Regolamento di Contabilità dell'Amministrazione della Pubblica Sicurezza, approvato con DPR 7.8.1992, n. 417.

2) In caso di inadempimento degli obblighi assunti con il presente ordine l'Amministrazione ha facoltà di farli adempiere a rischio e pericolo di codesta Società e potrà rescindere l'obbligazione stessa mediante semplice denuncia, fatto salvo, comunque, il diritto all'esercizio dell'azione per il risarcimento dei danni derivanti dall'inadempienza suddetta.



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

3) La stipula del presente ordine viene eseguita sotto l'osservanza degli adempimenti previsti dalle Leggi n. 575, 55 e 47 rispettivamente del 31/05/1965, 19/03/1990 e 17/01/1994, dal Decreto Legislativo n. 490 dell'08/08/1997, dal D.P.R. 03/06/1998 n. 252 e dal D.Lgs n. 159/2011, come integrato e corretto dal D.Lgs. 218/2012.

La fornitura non potrà essere subappaltata o affidata in cottimo.

4) Codesta Società si obbliga ad adottare nei confronti dei lavoratori occupati nei lavori costituenti oggetto della fornitura, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data dell'offerta, alla categoria e nella località in cui si svolgono i lavori, nonché le condizioni risultanti dalle successive modifiche ed integrazioni ed in genere ogni altro contratto collettivo applicabile nella località, successivamente stipulato con la categoria. La Società appaltatrice si obbliga, altresì, a continuare ad applicare i suindicati contratti anche dopo la loro scadenza e fino alla loro sostituzione.

I suddetti obblighi vincolano la Società appaltatrice anche nel caso che non sia aderente alle associazioni stipulanti o che receda da esse. L'Amministrazione, in caso di violazione degli obblighi suddetti, previa comunicazione alla Società appaltatrice delle inadempienze da essa accertate o ad essa denunciate dall'Ispettorato del Lavoro, sospenderà l'emissione del mandato di pagamento per un ammontare corrispondente, fino a che l'Ispettorato suddetto non avrà accertato che è corrisposto ai dipendenti quanto loro dovuto ovvero che la vertenza è stata definita. Per tale sospensione o ritardo di pagamento la Società appaltatrice non potrà opporre eccezioni all'Amministrazione appaltante, né avrà titolo a risarcimento di danni.

5) Codesta Società dovrà risultare in regola con gli adempimenti contributivi ex art. 2 del D.L. 25/09/2002, n. 210, convertito con modificazioni nella Legge 22/11/2002, n. 266.

6) I costi della sicurezza per rischi da interferenze sono pari a zero.

7) Si allega il modello "Duvri statico" in ottemperanza all'art.26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.

IL DIRIGENTE  
(Tommaso Tafuri)





# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA  
DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE  
Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

## ALLEGATO ALLE CONDIZIONI DI FORNITURA

Prot.n.600//TLC.2557.140.006.015.001 del 4/06/2015

### OFFERTE

Il criterio di aggiudicazione dell'indagine in argomento è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art.83 del D.Lgs. 163/2006, secondo i pesi e le misure di seguito riassunte e secondo i criteri dettagliatamente descritti nel capitolato tecnico allegato alla RdO:

- Valore componente economica      **70 punti**
- Valore componente tecnica          **30 punti**

In allegato alla RdO verrà pubblicato il modello della componente economica e quello della componente tecnica che dovranno essere debitamente compilati, firmati digitalmente e restituiti sempre mediante il portale MEPA.

### **OFFERTA ECONOMICA**

L'offerta economica dovrà riportare il canone di noleggio mensile delle 2 fotocopiatrici ed il costo delle copie eccedenti il quantitativo descritto alla voce "Materiali di consumo" della presente richiesta di offerta ed al punto 4.2 del capitolato tecnico.

### **OFFERTA TECNICA**

L'offerta tecnica dovrà contenere un indice completo del proprio contenuto, nonché, **a pena di esclusione**, una **relazione tecnica** in lingua italiana priva di qualsiasi indicazione diretta o indiretta di carattere economico, dalla quale si evince chiaramente e dettagliatamente le caratteristiche del prodotto offerto, il confronto tra le caratteristiche tecniche minime richieste e quelle offerte, le modalità di fornitura e di presentazione dei servizi oggetto della richiesta di offerta, con riferimento ai requisiti indicati nel capitolato tecnico.

In particolare la relazione tecnica dovrà contenere:

- la presentazione e descrizione della Società;
- la descrizione dei prodotti offerti con:
  - la rappresentazione delle specifiche tecniche minime;
  - la rappresentazione delle caratteristiche tecniche migliorative;
  - le caratteristiche dei materiali di consumo (toner, tamburo, developer);
- la descrizione dei servizi offerti con:
  - la modalità del servizio di consegna, installazione e disinstallazione;
  - la modalità del servizio di manutenzione ed assistenza con l'indicazione dell'ubicazione e dislocazione sul territorio dei centri di assistenza tecnica, di cui almeno 20 in possesso di certificazione ISO 9001:2000;



# Ministero dell'Interno

DIPARTIMENTO DELLA PUBBLICA SICUREZZA

DIREZIONE CENTRALE DEI SERVIZI TECNICO-LOGISTICI E DELLA GESTIONE PATRIMONIALE

Ufficio Attività Contrattuale per l'Informatica, gli Impianti Tecnici e le Telecomunicazioni

- la modalità del servizio di monitoraggio da remoto;
- la modalità e descrizione del servizio del “Call Center” con attivazione mediante numero verde gratuito;
- la modalità di fornitura dei materiali di consumo;
- la modalità del servizio di ritiro e smaltimento dei materiali di risulta.

\*\*\*\*\*

L'offerta dovrà pervenire, con l'indicazione del protocollo, del CIG e data di riferimento, entro le **ore 08.00 del 18/06/2015.**

Si procederà all'aggiudicazione anche in presenza di un'unica offerta valida ai sensi dell'art. 55 comma 4 del D.lgs. n. 163/2006 e successivo Regolamento di attuazione ed esecuzione approvato con D.P.R. 5 ottobre 2010, n. 207.

Nell'ipotesi di parità assoluta tra più offerte si procederà ai sensi dell'art. 77 del Regio decreto 23 maggio 1924, n. 827.