

# INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



Direzione Centrale Organizzazione e Sistemi informativi

## All. 2 del Capitolato d'Oneri

Procedura celebrata attraverso il Sistema dinamico di acquisizione della Pubblica Amministrazione istituito da Consip S.p.A., ai sensi dell'art. 55 del D.Lgs. 50/2016, volta all'affidamento della «*Fornitura di N. 400 SISTEMI ELIMINACODE*» nell'ambito dello SDA per la fornitura prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni (SDAPA ICT)

Capitolato Tecnico

## Sommario

1. Premessa.....	3
2. Oggetto della fornitura .....	3
3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi .....	5
4. Verifiche di conformità .....	6
5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi.....	7
6. Compilazione del verbale di consegna/installazione.....	7
7. Servizi di manutenzione e garanzia .....	8
8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento .....	9
9. Manutenzione Correttiva – Indicatori livelli di servizio .....	9
10. Manutenzione straordinaria .....	10
11. Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell’Amministrazione.....	10
12. Assessment .....	11
13. Servizio di ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).....	11
14. Prescrizioni in materia di sicurezza .....	11
15. Prescrizioni in materia ambientale .....	12
16. Responsabile del servizio .....	12
17. Corrispettivi e pagamenti .....	13
18. Penali .....	13

## 1. Premessa

Il presente capitolato descrive le regole per la fornitura di prodotti e servizi per l'informatica e le telecomunicazioni.

In particolare, oggetto del presente Capitolato è la fornitura di nuovi sistemi eliminacode per la gestione delle code agli sportelli INPS in sostituzione dei sistemi operativi sul territorio, che saranno dismessi nell'ambito della presente fornitura.

## 2. Oggetto della fornitura

Il presente affidamento prevede la fornitura di n.400 nuovi sistemi eliminacode per i servizi di front- end presso le strutture dell'Istituto dislocate su tutto il territorio.

Ciascuna apparecchiatura dovrà disporre delle seguenti caratteristiche tecniche:

TOTEM	
Descrizione	Struttura autoportante in metallo, ancorabile a pavimento, con Verniciatura a polvere metallizzata antigraffio, in conformità alla Direttiva Europea 2002/95/CE e s.m.i. con logo dell'Istituto serigrafato
Dimensioni	Altezza complessiva della struttura (monitor incluso) 150 cm (con tolleranza del 10%)
Display	
Schermo	Dimensione 21" touch screen o superiore
Tipologia	Touch Screen capacitivo pcap
Risoluzione	1024 x 768 pixel e superiore
Colori supportati	16,7 milioni
Luminosità minima	220 cd/m <sup>2</sup>
Rapporto di contrasto minimo	4000:1
Ingressi/uscite	DVI-D, VGA
Audio	Speaker integrati 2 W x 2 (minimo)
Pc integrato collegato a periferiche interne	
CPU	Quad-Core (2.3GHz) o superiore
RAM	DDR3 4 GB o superiore

Sistema operativo	Windows 7 pro - Windows 8 pro - Windows 10 pro (32 e 64 bit)
Rete	Scheda integrata 100 MBit o superiore
Altre caratteristiche	Minimo 4 porte USB Scheda audio Tastiera - Mouse Collegamento interno al TOTEM con le periferiche Display Touch Screen, Stampante Termica e Lettore di tessere magnetiche. Doppia uscita video
Hard Disk	Almeno 500 GB
Stampante termica	
Qualità di stampa	uguale o superiore a 200 dpi
Larghezza carta	80 mm
Velocità	140 mm/sec
Interfaccia	USB
Codici a barre supportati	UPC-A,UPC-E,EAN13,EAN8,CODE39, INTERLEAVED, 2-5, CODABAR, CODE93, CODE128, CODE32 PHARMACEUTICO, UCC/EAN-128
Caratteri	Europeo, Internazionale, Portoghese, Nordico e Cinese
Taglierina	certificata per oltre 1.000.000 tagli
MTBF	> 435.000 ore
Sensori	presenza carta, apertura testina di stampa, fine carta e quasi fine carta
Loghi e font	Supporto completo a loghi e font personalizzati
Lettore tessere magnetiche	
Interfaccia	USB
Compatibilità	Il lettore deve essere in grado di leggere supporti magnetici anche dotati di chip (tessere sanitarie)
Memoria di massa portatile (chiavetta USB)	
Interfaccia	USB
Capacità	16 GB o superiore

### 3. Modalità di esecuzione dei servizi connessi

Nella fornitura sono compresi i servizi professionali, le attività di configurazione e installazione *in loco*, il supporto sistemistico al personale dell'Istituto e quanto altro necessario al fine di rilasciare all'Istituto una soluzione collaudata e funzionante, comprendendo a titolo non esaustivo, quanto di seguito elencato:

- proposta di pianificazione per il *rollout* sulle Sedi Periferiche, che minimizzi gli impatti sull'operatività degli utenti;
- formulazione del piano di *rollout* definitivo, adeguato in funzione delle indicazioni fornite dai referenti INPS, il piano definitivo sarà comunque soggetto all'approvazione da parte dell'Istituto;
- indicazione sulle modalità utilizzate per l'installazione e configurazione delle apparecchiature da sottoporre alla validazione INPS;
- installazione e configurazione dell'infrastruttura *hardware* e del *software* in fornitura;
- trasporto e consegna delle apparecchiature, complete di tutte le componenti, presso i siti indicati da INPS;
- servizi professionali per le attività di configurazione e *rollout*;
- affiancamento e supporto al personale di INPS DCSIT durante le fasi di *rollout* previste fino al rilascio in esercizio;
- supporto *in loco* al personale INPS per le operazioni di configurazione finale;
- attività necessarie al collaudo per ogni struttura centrale e periferica, che consenta di verificare il funzionamento di quanto installato;
- sgombero, a fine installazione, delle attrezzature e dei materiali residui, ivi compresi quelli di imballaggio, in conformità alle norme vigenti in materia di smaltimento di apparecchiature elettroniche;
- eventuali spese di trasferta ed ogni altro onere;
- manutenzione *on-site* delle componenti *hardware/software* in fornitura per la durata di 60 mesi a partire dalla data del verbale di collaudo finale con esito positivo;
- trasloco delle apparecchiature su richiesta dell'istituto entro i limiti della regione nella quale è stata effettuata la consegna.
- rilascio della documentazione;
- *assessment* (messa a disposizione di un cruscotto *web based* con tutte le informazioni relative alle apparecchiature di competenza);
- servizio di ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche omologhe a quelle in oggetto, presenti presso le strutture INPS sul territorio.

#### 4. Verifiche di conformità

##### ESAME DEI PROTOTIPI

Il concorrente risultante primo in graduatoria, entro sette giorni solari dalla data di comunicazione dell'aggiudicazione e previo accordo con l'Istituto, dovrà consegnare ed installare due sistemi eliminacode presso un sito individuato dall'Istituto.

Su tali apparecchiature verranno effettuate le prove pratiche di funzionalità.

In particolare dovrà essere certificata la rispondenza dei prodotti oggetto di fornitura alle specifiche tecniche sopra indicate nonché la completa compatibilità dei prodotti medesimi con i sistemi *software* di gestione già in uso presso l'Istituto.

I prototipi, una volta superata la prova di funzionalità, intendendosi compresi nel quantitativo della fornitura aggiudicata, costituiranno il riferimento tecnico/funzionale per la verifica della regolare esecuzione della fornitura stessa. I campioni presentati dal Fornitore aggiudicatario restano in deposito fino all'approvazione del collaudo.

In caso di esito negativo delle prove, sarà richiesta ed esaminata la campionatura del Fornitore che segue nella graduatoria della gara.

In caso di esito negativo, nessun compenso o rimborso spetta al Fornitore per i campioni presentati.

l'Istituto, durante il deposito dei campioni nei propri locali, non risponde di furti, avarie e di ogni altro rischio.

##### COLLAUDO APPARECCHIATURE

Per ogni apparecchiatura consegnata ed installata verrà redatto apposito verbale di collaudo sottoscritto dal fornitore e dal referente INPS della struttura.

Nell'ipotesi di esito negativo di detto collaudo, lo stesso dovrà essere ripetuto entro il termine di 5 giorni a decorrere dalla data del verbale.

Il Fornitore aggiudicatario dovrà rispettare i seguenti tempi decorrenti dalla data di avvio in esecuzione del contratto:

- Consegna degli apparati entro 30 (trenta) giorni solari;
- Conclusione delle attività di installazione entro 45 (quarantacinque) giorni solari.

Il collaudo sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dall'installazione da esperti incaricati dall'amministrazione, alla presenza di incaricati dell'appaltatore.

Al termine del collaudo dell'ultima apparecchiatura verrà redatto il collaudo definitivo.

Il fornitore è tenuto ad inviare all'Amministrazione:

- entro 2 gg dal termine dell'attività di consegna e installazione, il documento di trasporto, nonché il verbale di consegna e installazione di cui al successivo paragrafo 6. La documentazione dovrà essere inviata via mail all'indirizzo che verrà fornito dall'amministrazione in sede di stipula contrattuale o nel "Piano di consegna e di installazione delle apparecchiature".

#### 5. Servizi di consegna, installazione, configurazione e avvio operativo dei sistemi

Tali attività sono comprensive di ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, facchinaggio, consegna "al piano", posa in opera, installazione delle apparecchiature e delle opzioni, prima accensione e verifica della funzionalità, asporto dell'imballaggio e qualsiasi altra attività ad esse strumentale.

Le apparecchiature dovranno essere rese funzionanti e consegnate unitamente alla manualistica tecnica d'uso (*hardware e software*) e su di esse sarà effettuata la verifica di funzionalità, intesa come verifica dell'accensione e del funzionamento dell'apparecchiatura (completa di tutti i componenti sia base che opzionali).

Dovranno essere identificati in quantità e tipologia tutte le componenti (base ed opzionali) previste dalla configurazione richiesta dall'Amministrazione, indicando esplicitamente la precisa rispondenza delle caratteristiche tecniche delle apparecchiature e delle componenti fornite con le caratteristiche tecniche previste contrattualmente dalla fornitura.

All'atto dell'avvio in esecuzione del contratto, il Direttore dell'Esecuzione definirà con il Fornitore un "Piano di consegna e di installazione delle apparecchiature".

Le apparecchiature potranno essere dislocate esclusivamente presso Sedi dell'Istituto sul territorio nazionale.

#### 6. Compilazione del verbale di consegna/installazione

Per la consegna dovrà essere redatto dal Fornitore un "verbale di consegna e installazione" in contraddittorio con l'Amministrazione, sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione stessa e da un incaricato del Fornitore, nel quale dovrà essere dato atto dell'idoneità dei luoghi di sistemazione delle apparecchiature, nonché dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- la data e il luogo dell'avvenuta consegna e installazione;
- un identificativo unico di installazione (assegnato dal Fornitore).

Tale documento andrà firmato e fa parte della documentazione richiesta per il collaudo finale della Fornitura. La dichiarazione di messa in servizio delle apparecchiature è condizione fondamentale per il pagamento dei corrispettivi alla Società.

Al termine delle attività di configurazione ed avvio operativo di ciascuna apparecchiatura, deve essere redatto dal Fornitore un apposito "verbale", sottoscritto da un incaricato dell'Amministrazione sul quale dovranno essere riportate le seguenti informazioni:

- l'identificativo unico di installazione (già assegnato alla configurazione dal Fornitore),
- la descrizione delle operazioni e dei test effettuati,
- la descrizione degli eventuali problemi riscontrati,
- la descrizione delle soluzioni adottate a fronte dei problemi riscontrati.

### 7. Servizi di manutenzione e garanzia

Attraverso l'erogazione dei servizi di manutenzione la Società dovrà garantire la piena funzionalità di tutte le apparecchiature oggetto della Fornitura per la durata di 60 mesi a partire dalla data di collaudo con esito positivo della fornitura, con le modalità ed i livelli di servizio minimi indicati nel presente capitolato, provvedendo a intervenire presso la sede di installazione dell'apparecchiatura (modalità "on-site"), e ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione dei malfunzionamenti.

La Società dovrà assicurare, per tutto il periodo di durata del contratto, la fornitura di tutte le "Release" e versioni successive dei componenti *software/firmware* emesse dal produttore degli apparati forniti.

Il servizio di manutenzione si intende comprensivo di tutte le parti di ricambio, nonché di tutte le eventuali unità che dovessero essere impiegate, quali sostituzioni, per la corretta erogazione del servizio stesso.

Il servizio di manutenzione dovrà essere esteso a tutte le apparecchiature e le componenti opzionali *hardware* offerte, al sistema operativo, all'eventuale *software* di base e al *firmware* costituenti le apparecchiature.

Si precisa che, la manutenzione in garanzia sulle componenti opzionali, anche se acquistate in data successiva alla data di Accettazione/collaudo dell'Apparecchiatura base, deve essere prestata fino alla scadenza del sessantesimo mese a partire da detta data.

Il Fornitore dovrà quindi fornire ed installare gratuitamente su richiesta dell'Amministrazione, gli adeguamenti (*patch*) rilasciati dal produttore del *software*



(sistema operativo e *software* di base) nelle versioni dei prodotti installati per tutta la durata del periodo di garanzia.

Nel caso si renda necessario un intervento la richiesta dovrà essere gestita dal Fornitore predisponendo l'intervento tecnico previa verifica della disponibilità dei tecnici con professionalità adeguate nella zona competente e la disponibilità delle scorte per l'intervento.

#### 8. Orari del servizio- manutenzione correttiva- copertura giorni e orario intervento

Per quanto concerne i livelli di servizio inerenti la manutenzione correttiva, la tempistica si intende riferita all'orario di servizio come di seguito riportato:

- Copertura giorni d'intervento: dal Lunedì al Venerdì
- Copertura orario intervento: 8,00 – 18,00

#### 9. Manutenzione Correttiva – Indicatori livelli di servizio

L'Amministrazione ha definito i livelli di servizio parametrizzando le tempistiche e le percentuali d'incidenza dei casi di malfunzionamento distinti per livelli di gravità:

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR1: tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l' HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "1", "anomalia bloccante", in cui l'intero HW e/o SW è indisponibile:

TR1 4 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 1 per mille del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante.

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR2 (anomalia grave): tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l'HW e /o SW alla piena funzionalità nei casi di gravità "2", "anomalia grave", in cui le funzioni critiche dell'HW e/o del SW sono gravemente degradate:

TR2 = 8 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 0.7 per mille del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante.

- Manutenzione Correttiva - Tempo di ripristino TR3 (Anomalia standard): tempo entro il quale il fornitore dovrà provvedere all'intervento di manutenzione per riportare l'HW e/o il SW alla piena funzionalità di funzioni che risultano degradate ma senza impatto sulla operatività di base delle apparecchiature:

TR3 = 16 ore

Per ogni ora di fermo delle apparecchiature oltre il suddetto termine, per cause non imputabili all'Istituto ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, è applicata una penale pari allo 0.5 per mille del prezzo di aggiudicazione relativo all'apparecchiatura non funzionante.

Il livello di criticità dell'intervento è definito al momento dell'apertura del *ticket* da parte degli operatori del *Service Desk* dell'Istituto.

#### 10. Manutenzione straordinaria

La società dovrà produrre, al momento della stipula del contratto con l'Istituto, una polizza assicurativa "all risk" con un massimale di € 20.000/00 (euroventimila/00) che ricomprenda per il periodo di garanzia previsto di 60 (sessanta) mesi dalla data del verbale di collaudo finale con esito positivo della fornitura, la manutenzione straordinaria delle apparecchiature oggetto di fornitura con particolare riguardo alle seguenti fattispecie:

- Uso improprio dell'apparecchiatura da parte degli utenti;
- Sbalzi di tensione accertati e comprovati da idonee dichiarazioni dell'Amministrazione o dell'Ente erogante l'energia elettrica;
- Cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, altro.

#### 11. Integrazione sistemi di Trouble Ticketing dell'Amministrazione

Il Fornitore deve consentire l'integrazione del proprio flusso di gestione delle richieste di intervento con il sistema di *Trouble Ticketing* dell'Amministrazione basato su piattaforma *BMC Remedy*.

## 12. Assessment

È compito del Fornitore mettere a disposizione dell'Istituto un cruscotto *web based* con tutte le informazioni (stato, dislocazione, matricola etc.) relative alle apparecchiature di competenza.

Le modalità di realizzazione saranno concordate con l'Amministrazione in fase di avvio del contratto.

## 13. Servizio di ritiro di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)

Il servizio dovrà essere prestato gratuitamente dal Fornitore per le apparecchiature omologhe di precedenti forniture presenti sulle strutture INPS del territorio.

Il Fornitore dovrà garantire la raccolta, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento secondo quanto previsto dalla normativa vigente con particolare riguardo agli artt. 13 e 24 del D.lgs. 14 marzo 2014, n. 49, dal D. Lgs 152/2006 e s.m.i.

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

## 14. Prescrizioni in materia di sicurezza

Le apparecchiature e i dispositivi forniti devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente Capitolato Tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l'altro, le seguenti prescrizioni in materia di sicurezza:

- Legge 1 marzo 1968, n. 186 "disposizioni concernenti la produzione di materiali, apparecchiature, macchinari, installazioni e impianti elettrici e elettronici";
- Legge 18 ottobre 1977, n. 791, così come modificata dal D.lgs. 25 novembre 1996 n. 626, "attuazione della direttiva 93/68/CEE in materia di marcatura CE del materiale elettrico destinato a essere utilizzato entro alcuni limiti di tensione";
- D.lgs. 25 luglio 2005, n. 151, "attuazione delle direttive 2002/95/CE, 2002/96/CE e 2003/108/CE, relative alla riduzione dell'uso di sostanze

pericolose nelle apparecchiature elettriche e elettroniche, nonché allo smaltimento dei rifiuti”;

- D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152, “Norme in materia ambientale”;
- D.lgs. 9 aprile 2008, n. 81 “Attuazione dell’articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro”;
- Norme UNI e CEI di riferimento.

È fatto obbligo al Fornitore di garantire la sicurezza di quanto fornito, documentando, in particolare, l’eventuale presenza di sostanze nocive a qualsiasi titolo.

#### 15. Prescrizioni in materia ambientale

Le apparecchiature e i dispositivi forniti devono soddisfare tutti i requisiti minimi specificati nel presente Capitolato Tecnico, devono essere conformi alla normativa vigente che disciplina la loro produzione, commercializzazione e utilizzazione, e devono rispettare, fra l’altro, le seguenti prescrizioni in materia ambientale:

- Conformità ai CAM: indica se il prodotto richiesto/offerto soddisfa almeno le specifiche tecniche di base previste dai Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di apparecchiature IT (laddove i CAM prevedano specifici criteri ambientali) e per le cartucce toner e a getto di inchiostro così come risultanti dal sito del Ministero dell’Ambiente <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-vigore>.
- In particolare, il Fornitore dovrà osservare tutte le prescrizioni minime in essi previste, presentando tutta la documentazione tecnica a comprova. Sarà cura dell’Amministrazione verificare la rispondenza tra la documentazione tecnica del Fornitore inerente il prodotto offerto e quanto prescritto nei CAM.

#### 16. Responsabile del servizio

Il fornitore dovrà indicare un Responsabile del servizio, eventualmente coincidente con il soggetto firmatario del contratto, quale referente con l’Amministrazione per le comunicazioni relative ad aspetti logistici ed amministrativi. Le comunicazioni e gli eventuali disservizi ed inadempienze comunicate al responsabile del servizio si intendono come direttamente presentate al fornitore.

### 17. Corrispettivi e pagamenti

Si rimanda al Contratto.

### 18. Penali

Qualora la fornitura, o parte di essa (consegna e installazione), non fosse eseguita nei termini fissati, il Fornitore resterà assoggettato al pagamento delle seguenti penalità per ciascuna giornata di ritardo, calcolate sull'importo del materiale non consegnato nei termini, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno:

- 0,3 per mille giornaliero dal 1° al 15° giorno;
- 0,4 per mille giornaliero dal 16° al 30° giorno;
- 1 per mille giornaliero dal 31° al 60° giorno.
- Se supera il 60° giorno, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere di diritto il contratto. (clausola risolutiva espressa)
- Relativamente alla manutenzione correttiva si rimanda a quanto indicato nei paragrafi precedenti.

La somma delle penali applicate non deve superare il 10% dell'importo contrattuale.

Qualora venga superata la predetta soglia è facoltà dell'Istituto procedere alla rescissione del contratto.

Nell'esecuzione della Fornitura (esclusa manutenzione correttiva) vanno computati i giorni festivi; se il giorno di scadenza è festivo, la scadenza è prorogata al primo giorno seguente non festivo.

La sospensione dell'attività produttiva dell'azienda per ferie annuali del personale non costituisce motivo di differimento dei termini su citati.

L'Istituto, fermo restando che per i giorni di ritardo trovano comunque applicazione le suddette penalità, si riserva la facoltà di risolvere il contratto, sin dalla scadenza del termine massimo di ritardo sopra richiamato procedendo all'incameramento a titolo di penale, del deposito cauzionale definitivo, salvo l'esperimento di ogni altra azione che ritenesse opportuno intraprendere a tutela dei propri interessi.