PRODOTTI e CORRISPETTIVI

LOTTO 1

PRODOTTI	PREZZO (IVA ESCLUSA)

Personal Computer All-in-one e servizi connessi
• **LENOVO ThinkCentre TiO 24 Gen 5 - ThinkCentre M90q Gen 5**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ i5-14600*
  ○ *Dimensione schermo: 23,8"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 904,25

Personal Computer Portatile e servizi connessi
• **DELL Latitude 5450**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ Ultra 7 Processor 165H*
  ○ *Dimensione schermo: 14"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, borsa per il trasporto, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 1271,59

Monitor e servizi connessi • **SAMSUNG LS24D406GAUXEN** • Assistenza e supporto • Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale • Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) • Manutenzione • Asset Management	€ 110,05

LOTTO 2

PRODOTTI	**PREZZO (IVA ESCLUSA)**

Personal Computer All-in-one e servizi connessi
• **LENOVO ThinkCentre TiO 24 Gen 5 - ThinkCentre M90q Gen 5**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ i5-14600*
  ○ *Dimensione schermo: 23,8"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 826,61

Personal Computer Portatile e servizi connessi
• **ThinkPad T14 Gen 5**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ i7- 1370P VPro Enterprise*
  ○ *Dimensione schermo: 14"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, borsa per il trasporto, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 987,86

Monitor e servizi connessi • **PHILIPS 243S7EHMB** • Assistenza e supporto • Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale • Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) • Manutenzione • Asset Management	€ 110,07

LOTTO 3

PRODOTTI	**PREZZO (IVA ESCLUSA)**

Personal Computer All-in-one e servizi connessi
• **LENOVO ThinkCentre TiO 24 Gen 5 - ThinkCentre M90q Gen 5**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ i5-14600*
  ○ *Dimensione schermo: 23,8"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 833,00

Personal Computer Portatile e servizi connessi
• **ThinkPad T14 Gen 5**
  ○ *Sistema Operativo: Windows 11 Pro 64*
  ○ *Processore: Intel® Core™ i7- 1370P VPro Enterprise*
  ○ *Dimensione schermo: 14"*
  ○ *Memoria RAM: 32 GB*
  ○ *Spazio archiviazione: 1TB*
  ○ *Accessori in dotazione: tastiera, mouse, borsa per il trasporto, cavo di alimentazione e cavo LAN cat.6*
• Assistenza e supporto
• Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale
• Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)
• Manutenzione
• Asset Management
	€ 1002,33

Monitor e servizi connessi • **Lenovo ThinkVision E24-30** • Assistenza e supporto • Predisposizione, Consegna, Installazione e Verifica Funzionale • Ritiro dei rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.) • Manutenzione • Asset Management	€ 105,00

SERVICE LEVEL AGREEMENT (SLA)

CODICE	Parametro	Descrizione del parametro	Livello di servizio atteso
PCP	Percentuale di chiamate perdute dal Call Center	Si definisce chiamata perduta la chiamata che non ottiene risposta da un operatore perché: • la linea non è disponibile; • la chiamata riceve un segnale di occupato; • viene trasmesso un messaggio pre-registrato senza possibilità di selezionare la scelta di contatto con l'operatore; • l'utente viene messo in contatto con la segreteria telefonica al di fuori dell'intervallo consentito; • la richiesta di contatto viene abbandonata dopo 60" dall'inizio della chiamata e prima di ricevere risposta dall'operatore. La misurazione deve essere effettuata su base mensile.	Non superiore al 4% delle chiamate ricevute.
TRC	Tempo di risposta alle chiamate ricevute dal Call Center	Ai fini del calcolo dei tempi di risposta delle chiamate ricevute, si considera l'insieme delle chiamate ricevute al netto di quelle perdute e di quelle instradate automaticamente ma abbandonate prima della scelta di contatto con l'operatore. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. Si considera equivalente ad una risposta oltre i 20" la chiamata abbandonata dopo 20" ed entro 60" dall'inizio della chiamata stessa. Ai fini della misurazione dei tempi suddetti, l'inizio della chiamata decorre da quando l'utente ha effettuato tutte le selezioni necessarie a contattare l'operatore, quindi successivamente all'eventuale messaggio riguardante la privacy e la selezione della coda telefonica.	Risposta entro 20" per il 90% delle chiamate ricevute.

		La misurazione deve essere effettuata su base mensile.	
TFA	Tempo di fornitura delle apparecchiature	Tempo che intercorre tra l'Ordinativo di Fornitura e la ricezione dei prodotti.	***Da Capitolato:*** per Ordinativi di Fornitura: • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. ***Da Offerta migliorativa Lotto 1:*** Lo SLA di riferimento offerto è ridotto del 40% rispetto a quanto previsto nel capitolato. ***Da Offerta migliorativa Lotto 2:*** Il Fornitore è in grado di garantire una riduzione del 40% dei giorni solari previsti nel Capitolato. ***Da Offerta migliorativa Lotto 3:*** Rispetto ai tempi indicati nel capitolato tecnico, il Fornitore ha ridotto del 40% i tempi di fornitura delle apparecchiature.
TSV	Tempo per la sostituzione delle apparecchiature oggetto di verifica funzionale negativa	Tempo che intercorre tra la verifica funzionale negativa delle apparecchiature e la data di sostituzione.	5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dal giorno successivo a quello della verifica funzionale negativa.
TRR	Termini per il ritiro dei rifiuti di apparecchiature	Termini entro i quali dovrà essere erogato il servizio ritiro dei rifiuti	Per ordinativi di fornitura: • fino a n. 100 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non

	elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.)	di apparecchiature elettriche ed elettroniche (R.A.E.E.).	oltre 60 (sessanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura; • da n. 101 fino a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 90 (novanta) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura; • superiori a n. 500 apparecchiature di uno stesso tipo, entro e non oltre 120 (centoventi) giorni solari a decorrere dal primo giorno del mese successivo a quello della ricezione dell'ordinativo di fornitura.
TRI	Tempo di risposta a una richiesta di intervento di manutenzione	Tempo che intercorre tra l'apertura del ticket attraverso il Call Center ed il momento in cui il tecnico preposto interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante.	***Da Capitolato:*** • Nel caso l'utente sia un medico del ruolo unico di assistenza primaria o un pediatra di libera scelta entro il giorno lavorativo successivo alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro due giorni lavorativi successivi alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti. • Per tutte le altre tipologie di utenti e sedi entro 4 (quattro) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti bloccanti ed entro 16 (sedici) ore solari successive alla segnalazione per malfunzionamenti non bloccanti. ***Da Offerta migliorativa Lotto 1:*** Lo SLA di riferimento offerto è ridotto del 40% rispetto ai tempi minimi richiesti dal Capitolato Tecnico. ***Da Offerta migliorativa Lotto 2:*** Il Fornitore è in grado di garantire

			una riduzione del 40% delle ore solari o, nei casi previsti, dei giorni lavorativi indicati nel Capitolato Tecnico. ***<u>Da Offerta migliorativa Lotto 3:</u>*** Rispetto ai tempi indicati nel capitolato tecnico, il Fornitore ha ridotto del 40% i tempi di risposta a una richiesta di intervento di manutenzione.
TRA	Tempo di ripristino di un'apparecchiatura	Tempo che intercorre tra il momento in cui il tecnico preposto interviene da remoto o, se necessario, presso la sede dove si trova l'apparecchiatura malfunzionante e il ripristino dell'operatività	2 (due) ore solari per malfunzionamenti bloccanti e 4 (quattro) ore solari per malfunzionamenti non bloccanti per qualsiasi tipologia di utente.