



Accordo Quadro Print and Copy Management Consip SpA

- Categoria dell'Accordo Quadro: Cancelleria, macchine per ufficio e materiale di consumo
- Data di attivazione: 23/12/2014
- Data di scadenza: 23/06/2017
- Durata dell'Accordo Quadro: 18 mesi, prorogabili per ulteriori 6 mesi
- Tipologia di contratto: Contratto pluriennale di servizi di "Print & Copy Management"
- Durata del contratto: Le durate dei singoli contratti variano da un minimo di 36 mesi ad un massimo di 60 mesi
- Valore stimato dell'Accordo Quadro: 54.322.400 Euro
- L'Accordo Quadro ha per oggetto un lotto unico relativo all'affidamento di servizi principali ed opzionali: 1) Servizio principale «Click and Save» 2) Servizio Opzionale «Office Fleet Management» 3) Servizi Aggiuntivi



Il Click & Save è un servizio che prevede la gestione delle attività di stampa e copia in modo esternalizzato e centralizzato 1/4

A fronte di un costo pagina prefissato e «all inclusive», il C&S prevede l'installazione di apparecchiature office, assistenza e manutenzione, fornitura dei materiali di consumo (esclusa la carta), gestione, attività di monitoraggio, di ottimizzazione dell'utilizzo e di razionalizzazione dei costi

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
HARDWARE	Servizi minimi hardware	<ul style="list-style-type: none"> • Conformità ai requisiti in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, e in materia di sicurezza del materiale elettrico • Conformità alle normative relative alla compatibilità elettromagnetica • Conformità alla direttiva "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), e alla direttiva sui "Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche" (RAEE o, in inglese, WEEE) • Conformità ai requisiti di ergonomia, e ai requisiti di accessibilità e usabilità degli strumenti informatici • Conformità ai requisiti in materia di sicurezza del materiale di consumo • Possesso dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea • Le apparecchiature office devono essere in possesso dell'etichetta ENERGY STAR nell'ultima versione in vigore
	Manutenzione del Parco installato	il fornitore dovrà mettere in opera una struttura organizzativa e tecnologica adeguata a far fronte alle richieste di intervento di assistenza e manutenzione che dovessero rendersi necessarie per l'intera durata del contratto di servizio.
	Fase di start-up del Click & Save	A partire dalla data di stipula dei singoli Appalti Specifici, è prevista una fase di start-up della struttura organizzativa e tecnologica, che consente di implementare e avviare operativamente il servizio di C&S
	Assistenza e tempi di intervento	L'assistenza tecnica dovrà essere garantita attraverso un adeguato supporto tecnico gestito con personale e attrezzatura del Fornitore.
	Fornitura materiali di consumo	<p>Il toner e le cartucce d'inchiostro non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'All. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006. Le polveri di toner e l'inchiostro, non devono contenere sostanze classificate come pericolose in base ai criteri di cui alla Direttiva 67/548/EC e s.m.i., alla Direttiva 1999/45/EC e s.m.i. e al Regolamento n. 1272/2008 e s.m.i.</p> <p>Sarà a carico del Fornitore ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo esausti, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del servizio C&S.</p>

Il Click & Save è un servizio che prevede la gestione delle attività di stampa e copia in modo esternalizzato e centralizzato 2/4

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
HARDWARE	Call Center	Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio Click & Save, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "Call Center"
	Attività di fine contratto	Al termine della durata contrattuale di ogni singolo Appalto Specifico e degli eventuali servizi aggiuntivi, il Fornitore, provvederà all'attività di disinstallazione delle apparecchiature office installate in fase di start-up
	Click SmartCard	Il servizio "Click Smartcard" è una soluzione di stampa gestita e controllo dei lavori di stampa mediante l'utilizzo di un sistema di autenticazione dell'utente alle apparecchiature office, al fine di poter procedere con la produzione cartacea del lavoro di stampa lanciato dal proprio PC.
	Ritiro per trattamento fine vita RAEE storici	Il Servizio consiste nel ritiro delle apparecchiature office RAEE storici che l'Amministrazione desidera avviare al trattamento di fine vita, secondo quanto previsto dalla normativa (D.Lgs. 151/2005 s.m.i., D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., DM 25/9/2007, DM 65/2010, DM Ambiente 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e s.m.i. e D.Lgs. n. 205/2010)
SOFTWARE	Profilazione Utenza e Green Printing Policy	Il fornitore dovrà obbligatoriamente redigere e applicare una "Green Printing Policy", atta ad ottimizzare i processi di stampa, in osservanza sia delle specifiche esigenze degli utenti da gestire che di best practices nell'ambito della sostenibilità ambientale,
	Assistenza e gestione da remoto	Il Fornitore, almeno per le apparecchiature office installate in rete e funzionali all'erogazione del servizio C&S, dovrà organizzare un sistema di assistenza e gestione da remoto

Il Click & Save è un servizio che prevede la gestione delle attività di stampa e copia in modo esternalizzato e centralizzato 3/4

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
SOFTWARE	Monitoraggio e reportistica del Total Cost of Ownership	Il servizio di monitoraggio del Total Cost of Ownership (TCO) dovrà identificare e monitorare costantemente l'andamento del costo totale di tutte le apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del servizio C&S presso l'amministrazione.
	Digitalizzazione e archiviazioni documenti	Per attività di digitalizzazione e archiviazione dei documenti si intende la cattura e l'acquisizione del documento cartaceo dall'apparecchiatura office installata, con successiva possibilità di memorizzazione, gestione, utilizzo e protezione del documento digitale
	Lettura contatori automatica	La lettura automatica dei contatori dovrà consentire di evitare le attività manuali di raccolta dati di ciascuna apparecchiatura installata in rete e quindi di consentire anche l'attività di riordino dei materiali di consumo.
	Monitoraggio e reportistica del parco in noleggio	Il servizio prevede l'estensione delle attività di monitoraggio, rilevazione del TCO e la reportistica anche alle apparecchiature office in locazione presso l'Amministrazione che intende implementare il servizio C&S
	Servizio ad alto contenuto tecnologico ed organizzativo	<ul style="list-style-type: none"> - Maggiore Semplicità, concretezza, esaustività ed integrabilità dei sistemi proposti con eventuali sistemi esistenti presso la PA; - Utilizzo di software in grado di soddisfare le funzionalità richieste; - Funzionalità aggiuntive/migliorative presenti nei sistemi proposti; - Politiche di sicurezza, di recovery e di profilazione dell'utenza.

Il Click & Save è un servizio che prevede la gestione delle attività di stampa e copia in modo esternalizzato e centralizzato 4/4

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
ASSISTENZA UTENTI	Affiancamento agli utenti	Formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle apparecchiature office ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo
	Governance del contratto	Il servizio di governance del contratto dovrà garantire un'attività di ottimizzazione continua che permetterà di evidenziare possibili aree di miglioramento in ambito di tecnologia, ambiente, sicurezza e processi per la produzione documentale.
	Organizzazione proposta	Fornitura di una proposta organizzativa, in cui per ciascun ruolo indicato in organigramma sia associato una precisa responsabilità nell'ambito del contratto;

L'Office Fleet Management è il servizio opzionale di gestione centralizzata delle apparecchiature office 1/2

Il servizio include attività di assistenza, di manutenzione, di fornitura del materiale di consumo, di fornitura delle parti di ricambio, di reportistica e monitoraggio. Le pubbliche Amministrazioni potranno usufruire del servizio opzionale in oggetto, se e solo se, nella formulazione di ciascun Appalto Specifico, richiedano il servizio principale «C&S».

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
ASSISTENZA UTENTI	Help Desk	Il Servizio consiste nell'organizzare e tracciare gli interventi di manutenzione delle apparecchiature office gestite a seguito di una richiesta di assistenza pervenuta tramite il Call Center.
	Call Center	Per tutte le attività connesse con la gestione del servizio Office Fleet Management, il Fornitore dovrà mettere a disposizione delle Amministrazioni un apposito "Call Center"
HARDWARE	Fase di start up del servizio di Office Fleet Management	A partire dalla data di stipula dell'AQ, è prevista la fase di start-up del servizio OFM
	Fornitura Materiale di Consumo	Il toner e le cartucce d'inchiostro non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'Al. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006. Le polveri di toner e l'inchiostro, non devono contenere sostanze classificate come pericolose in base ai criteri di cui alla Direttiva 67/548/EC e s.m.i., alla Direttiva 1999/45/EC e s.m.i. e al Regolamento n. 1272/2008 e s.m.i. Sarà a carico del Fornitore ogni attività connessa al ritiro per la raccolta e trattamento dei materiali di consumo esausti, inclusi i toner ed eventuali parti di ricambio delle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del servizio C&S.

L'Office Fleet Management è il servizio opzionale di gestione centralizzata delle apparecchiature office 2/2

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
SOFTWARE	Fornitura parti di ricambio	Il Fornitore dovrà garantire la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature office "fuori garanzia" in gestione e oggetto del servizio opzionale OFM
	Assistenza / Manutenzione ordinaria e straordinaria	Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le apparecchiature oggetto del servizio OFM, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica.
	Servizio di manutenzione / trasloco del parco installato	Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire l'attività di movimentazione/trasloco delle apparecchiature office di proprietà e gestite tramite l'OFM.
	Reportistica e monitoraggio TCO	Il Fornitore dovrà prevedere l'attività di monitoraggio del TCO e di reportistica relativamente alla gestione centralizzata delle apparecchiature office, sia installate in rete che in locale, oggetto del servizio opzionale OFM

In sede di Appalto specifico, le P.A. possono richiedere servizi aggiuntivi a completamento del servizio «Click and Save»

Area	Nome del servizio dell'Accordo Quadro	Descrizione Criteri di Sostenibilità
SOFTWARE	Profilazione utenti extra	Il servizio è volto a dare un valore aggiunto alle Amministrazioni che abbiano esigenza di estendere l'utilizzo e l'accesso alle apparecchiature office anche ad utenti assiduamente presenti presso le proprie strutture,
	Gestione scansioni	La gestione delle scansioni deve consentire di: - migliorare i processi di distribuzione, condivisione e gestione digitali dei documenti - offrire la possibilità di eseguire scansioni e convertire i documenti cartacei in formati di file modificabili successivamente
	Gestione fax on line	Il servizio consiste nell'installazione di un programma presso le postazioni di lavoro degli utenti indicati dall'Amministrazione ed in grado di effettuare l'invio e la ricezione dei fax direttamente via email (quindi tramite web).
HARDWARE	Presenza in carico vecchie apparecchiature office PA	Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà prevedere l'attività di presa in carico delle vecchie apparecchiature office presenti presso l'Amministrazione, con un livello di vetustà non superiore a n. 5 anni dalla data di acquisto.
ASSISTENZA UTENTI	Formazione avanzata	I corsi di aggiornamento dovranno prevedere la formazione relativa a variazioni organizzative, logistiche e di erogazione del servizio C&S, rilevate dal fornitore durante gli incontri di "audit" e condivise e concordate con l'Amministrazione appaltante.

Per analizzare i benefici derivanti l'adozione dell'Accordo Quadro sono stati ipotizzati tre scenari...

1° Scenario: tutti gli utenti sono serviti da stampanti «workgroup». 4/5 delle stampanti «workgroup» sono in bianco e nero, le rimanenti sono a colori

- Numero di stampanti in bianco e nero «Workgroup»: 2840
- Numero di stampanti a colori «Workgroup»: 710
- Consumo totale annuo di elettricità: 395.555 (kWh)

- Miglior scenario possibile



2° scenario: ogni 100 utenti, 10 utenti continueranno ad avere una stampante personale a colori. I rimanenti utenti continueranno ad avere le stampanti «workgroup» (1 ogni 10 utenti). 4/5 delle stampanti «workgroup» sono in bianco e nero, le rimanenti sono a colori

- Numero di stampanti a colori personali: 3550
- Numero di stampanti «workgroup» in bianco e nero: 2556;
- Numero di stampanti workgroup a colori: 639

- Consumo totale annuo di elettricità: 608.556 (kWh)
- Scenario preso come riferimento per calcolare i benefici derivanti l'adozione dell'Accordo Quadro



3° scenario: ogni 100 utenti, 10 continueranno ad avere una stampante personale a colori. Gli utenti restanti avranno a disposizione stampanti workgroup (1 ogni 10 utenti) e stampanti dipartimentali (1 ogni 60 utenti). 4/5 delle stampanti workgroup e delle stampanti dipartimentali sono in bianco e nero. Le restanti stampanti sono a colori

- Numero di stampanti personali a colori: 3550
- Numero di stampanti workgroup in bianco e nero: 2556;
- Numero di stampanti workgroup a colori: 639

- Numero di stampanti dipartimentali a colori: 106
- Numero di stampanti dipartimentali in bianco e nero: 426
- Consumo totale annuo di elettricità: 739.753,21 (kWh)

... e sono stati effettuati numerosi calcoli e stime...

Modalità di calcolo

- I tre scenari ipotizzati in seguito all'adozione dell'Accordo Quadro sono stati confrontati con uno scenario di partenza, in cui è presente una stampante personale in bianco e nero per ogni utente, ed una stampante dipartimentale per ogni 60 utenti
- Il ciclo di vita di una stampante è considerato pari a 5 anni
- Il fattore di conversione di 0,64127 kg/kWh è stato utilizzato per ottenere il risparmio di CO2 derivante dal risparmio energetico (kWh)
- Il fattore di conversione 7,02 €/tons è stato utilizzato per ottenere il risparmio economico derivante dalla non emissione di CO2
- Il fattore di conversione di 10 gr/CO2 è stato utilizzato per quantificare l'emissione di CO2 derivante la produzione di un foglio di carta
- il fattore di conversione di 0,20 €/kWh è stato utilizzato per ottenere il risparmio economico derivante il risparmio energetico

... grazie a cui è stato possibile ottenere i risparmi energetici, di CO2, di carta ed economici

Risparmi energetici, di emissione di CO2 e di carta, derivanti l'adozione dell'Accordo Quadro

	Emissione di CO ₂	Consumo Energetico
Parco macchine esistente	4.807,3 t CO ₂ e/anno	7.496.535 kWh/anno
2° scenario del parco macchine	390,249 t CO ₂ e/anno	608.556 kWh/anno
Risparmi annuali	4.417 t CO ₂ e/anno	6.887.979 kWh/anno
Risparmi totali (ciclo di vita)	22.085 t CO ₂ e/ciclo di vita	34.439.895 kWh/ciclo di vita

Risparmi di consumo di carta. Ogni utente si limita ad utilizzare il suo quantitativo massimo di click

Risparmi	293.940.000 (Numero di Fogli)	3.527.280 (€)
CO2 Risparmiata	2.939 (tonnellate)	20.635 (€/ton)

Risparmi economici derivanti l'adozione dell'Accordo Quadro

	Costi derivanti l'utilizzo di energia ed emissione di CO2 (€/anno)	Costi derivanti l'utilizzo di energia ed emissione di CO2 (€/ciclo di vita)
Parco Macchine esistente	1.533.054,27 (€)	7.665.271,35 (€)
2° scenario del parco macchine	124.451 (€)	622.254 (€)
Risparmi	1.408.603 (€)	7.043.017 (€)

I benefici ottenuti dall'adozione dell'Accordo Quadro sono numerosi e facilmente identificabili

L'adozione dell'accordo quadro permette il raggiungimento di diversi benefici, tra cui:

•Benefici strategici, dovuti a :

- Maggiore efficienza/flessibilità nel processo di stampa
- Rinnovamento del parco tecnologico
- Outsourcing e centralizzazione nella gestione delle macchine «office»

•Benefici organizzativi, dovuti a:

- Maggiore sicurezza nella gestione delle stampe
- Avanzate funzioni di stampa
- Monitoraggio e report degli SLA
- Costante assistenza e supporto agli utenti per l'intera durata del contratto
- Corsi di training per sensibilizzare gli utenti ad un utilizzo più responsabile delle macchine «office»

•Benefici economici, dovuti a:

- Controllo e razionalizzazione dei costi
- Ottimizzazione dell'uso delle macchine «office» installate
- Eliminazione della gestione dei rifiuti

•Benefici ambientali, dovuti a:

- Riduzione del consumo di energia
- Gestione di aree di stampa che risultano sostenibili dal punto di vista ambientale
- Implementazione della «Green Printing Policies»
- Riduzione di carta e del materiale di stampa grazie al controllo delle stampe
- Monitoraggio degli impatti ambientali

