

## **ALLEGATO 4**

### **CAPITOLATO TECNICO**

# **ACCORDO QUADRO PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI PRINT & COPY MANAGEMENT E DEI SERVIZI OPZIONALI PER LE PUBBLICHE AMMINISTRAZIONI**



## INDICE

<b>1. PREMESSA .....</b>	<b>4</b>
<b>2. CONTESTO .....</b>	<b>6</b>
<b>3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA.....</b>	<b>7</b>
3.1 OGGETTO.....	7
3.2 DURATA ED INIZIO ATTIVITÀ.....	8
3.3 AMBITO DI APPLICAZIONE.....	8
3.4 REQUISITI DI CONFORMITÀ E CERTIFICAZIONI DI PRODOTTO .....	9
3.5 REQUISITI AMBIENTALI .....	10
<b>4. DESCRIZIONE SERVIZIO PRINCIPALE: CLICK &amp; SAVE .....</b>	<b>13</b>
4.1 SERVIZI MINIMI HARDWARE .....	15
4.1.1 <i>Manutenzione del parco installato</i> .....	16
4.1.1.1 <i>Manutenzione preventiva</i> .....	16
4.1.1.2 <i>Manutenzione da remoto</i> .....	17
4.1.1.3 <i>Manutenzione correttiva</i> .....	17
4.1.2 <i>Fase di Start-up del Click &amp; Save</i> .....	18
4.1.3 <i>Assistenza e tempi di intervento</i> .....	20
4.1.4 <i>Fornitura materiale di consumo</i> .....	21
4.1.5 <i>Call Center</i> .....	23
4.1.6 <i>Attività di fine contratto</i> .....	24
4.2 SERVIZI MINIMI SOFTWARE.....	25
4.2.1 <i>Profilazione utenza e Green Printing Policy</i> .....	25
4.2.2 <i>Assistenza e gestione da remoto</i> .....	27
4.2.3 <i>Monitoraggio e reportistica Total Cost of Ownership</i> .....	27
4.2.4 <i>Digitalizzazione e archiviazione documenti</i> .....	28
4.2.5 <i>Lettura contatori automatica</i> .....	29
4.3 ASSISTENZA UTENTI.....	29
4.3.1 <i>Affiancamento agli utenti</i> .....	29
4.3.2 <i>Governance del contratto</i> .....	30
4.4 SERVIZI MIGLIORATIVI TABELLARI .....	31
4.4.1 <i>Click Smartcard</i> .....	31
4.4.2 <i>Monitoraggio e reportistica parco in noleggio</i> .....	32
4.4.3 <i>Ritiro per trattamento fine vita RAEE storici</i> .....	33
<b>5. DESCRIZIONE SERVIZIO OPZIONALE: OFFICE FLEET MANAGEMENT .....</b>	<b>33</b>
5.1 TIPOLOGIA APPARECCHIATURA GESTITA .....	35
<i>Per tutte le categorie, la gestione delle apparecchiature office riguarda la stampante, la multifunzione e/o la fotocopiatrice, sia monocromatica che a colori.</i> .....	35
5.1.1 <i>Descrizione categoria "SINGLE"</i> .....	35
5.1.2 <i>Descrizione categoria "GROUP"</i> .....	37
5.1.3 <i>Descrizione categoria "COMMUNITY"</i> .....	38
5.2 ATTIVITÀ DI GESTIONE APPARECCHIATURE OFM.....	40
<b>6. COMPOSIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO .....</b>	<b>46</b>
6.1 DOCUMENTAZIONE NECESSARIA.....	46



6.2 MODULO ASSESSMENT .....	46
6.3 SERVIZI AGGIUNTIVI IN APPALTO SPECIFICO.....	48
6.3.1 Profilazione Utenti Extra.....	48
6.3.2 Presa in carico vecchie apparecchiature office PA.....	49
6.3.3 Gestione scansioni.....	50
6.3.4 Gestione fax online.....	50
6.3.5 Formazione avanzata.....	51
6.4 ELEMENTI DI VALUTAZIONE .....	51
<b>7. STRUMENTI A SUPPORTO IN FASE DI AS.....</b>	<b>53</b>
<b>8. GESTIONE QUALITA' .....</b>	<b>54</b>
8.1 PIANO DI QUALITÀ.....	54
8.2 PIANO AMBIENTALE .....	55
8.3 PIANO GESTIONE DEI RISCHI .....	55
8.4 LIVELLI DI SERVIZIO .....	56
8.4.1 Indicatori di Qualità .....	56
8.4.2 Revisione degli Indicatori di Qualità .....	57
8.4.3 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità .....	57
8.5 FLUSSI DATAMART .....	57
8.6 ANALISI SODDISFAZIONE DELL'UTENZA .....	58



## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico disciplina gli aspetti tecnici dell'Accordo Quadro relativo all'affidamento di servizi di Print & Copy Management per le Pubbliche Amministrazioni, articolato in un servizio principale denominato "Click & Save" ed un servizio opzionale denominato "Office Fleet Management" oggetto dei successivi Appalti Specifici.

Nel **Capitolo 2** vengono riportati i riferimenti del contesto normativo entro i quali si inquadra l'iniziativa.

Nel **Capitolo 3** vengono riportati i quantitativi massimi e le tempistiche contrattuali entro le quali il Fornitore si impegna a mantenere ferme le condizioni di offerta dei servizi richiesti, nonché i requisiti di conformità a cui il Fornitore deve rispondere per un'adeguata esecuzione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro.

Nel **Capitolo 4** viene riportata la descrizione del servizio principale "Click & Save" e le caratteristiche tecniche, in termini di:

- condizioni e modalità di prestazione delle stesse;
- descrizione dei requisiti tecnici minimi e migliorativi;
- caratteristiche migliorative e criteri di valutazione degli elementi di qualità dei servizi previsti per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

Nel **Capitolo 5** viene riportata la descrizione del servizio opzionale "Office Fleet Management" e le caratteristiche tecniche, in termini di:

- condizioni e modalità di prestazione delle stesse;
- requisiti minimi degli elementi di qualità dei servizi previsti per l'aggiudicazione dell'Accordo Quadro.

Nel **Capitolo 6** viene descritta la modalità di composizione dei singoli Appalti Specifici da parte delle Pubbliche Amministrazioni e vengono riportate le caratteristiche tecniche dei servizi aggiuntivi, in termini di:

- caratteristiche tecniche generali e descrizione dei servizi aggiuntivi a disposizione delle Pubbliche Amministrazioni;
- modalità di definizione e documentazione necessaria per la creazione delle singole Richieste di Offerta (RDO)
- criteri di valutazione degli elementi di qualità tecnica utilizzabili nella fase di aggiudicazione del singolo Appalto Specifico.

Nel **Capitolo 7** vengono riportati gli strumenti a supporto delle Pubbliche Amministrazioni per la definizione della Richiesta di Offerta (Appalto Specifico).



Nel **Capitolo 8** vengono indicate le impostazioni del piano di qualità e degli indicatori di qualità previsti per l'erogazione dei servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico, a cui il Fornitore dovrà rispondere per poter partecipare ai singoli Appalti Specifici.

Nel corpo del presente Capitolato Tecnico, con il termine:

**“AQ”** si intende l'Accordo Quadro a cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;

**“AS”** si intende l'Appalto Specifico basato sull'Accordo Quadro a cui il presente Capitolato Tecnico si riferisce;

**“Fornitore/i AQ”** si intende l'Impresa/le Imprese Fornitrici/i selezionata/e nell'ambito dell'Accordo Quadro;

**“Fornitore AS”** si intende l'Impresa Fornitrice aggiudicataria dell'Appalto Specifico;

**“Amministrazione”** si intende ciascuna singola Amministrazione appaltante, ovvero l'Amministrazione che utilizza l'AQ, aggiudicando il singolo AS;

**“Click”** si intende qualsiasi pagina prodotta dalle funzioni di copiatura e/o stampa e/o fax e/o scansione. Il click dovrà essere realizzabile su diversi supporti (ad eccezione della scansione), quali, ad esempio, carta riciclata, lucidi, etichette.

**“Apparecchiatura office”** si intende qualsiasi macchina per ufficio installata dal Fornitore (in caso del servizio principale) oppure già presente presso l'Amministrazione (in caso del servizio opzionale) e che contenga le funzioni tecniche di copia, stampa, scansione e/o fax.

**“Servizi/i principale/i”** si intende il servizio o l'insieme dei servizi (c.d. **“Click & Save”**) che l'Amministrazione **deve** obbligatoriamente richiedere in Appalto Specifico, per usufruire dell'AQ ed analiticamente descritti nel Capitolo 4 del presente Capitolato Tecnico;

**“Servizi/i opzionale/i”**: si intende il servizio o l'insieme dei servizi (c.d. **“Office Fleet Management”**) che l'Amministrazione **può** richiedere, in aggiunta al Servizio principale, in Appalto Specifico, ed analiticamente descritti nel Capitolo 5 del presente Capitolato Tecnico;

**“ Servizi/i aggiuntivo/i”**: si intende il servizio o l'insieme di servizi che l'Amministrazione **può** richiedere in Appalto Specifico, ed analiticamente descritti nel Capitolo 6 del presente Capitolato Tecnico;

**“Data avvio erogazione”**: si intende la data in cui termina la fase di start - up e inizia l'effettiva erogazione del servizio. Tala data di avvio coincide con il primo giorno del primo trimestre contrattualizzato.

Nel corpo del presente documento e negli altri atti della presente procedura, laddove si fa riferimento alla normativa in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, si intende riferirsi al D.Lgs. n. 81/2008 e comunque alla normativa in materia in vigore al tempo della esecuzione ed erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro.



## 2. CONTESTO

La Consip S.p.A., nell'ambito della attuazione del programma di razionalizzazione della spesa pubblica, nell'intento di fornire supporto e consulenza alle Amministrazioni per specifiche esigenze di approvvigionamento di beni e servizi, con la presente procedura intende stipulare un Accordo Quadro con più operatori economici, ai sensi dell'art. 59, comma 8, del Codice dei contratti pubblici (D.Lgs. n. 163/2006), in ragione del quale le Amministrazioni possano procedere ad aggiudicare Appalti Specifici per l'affidamento di Servizi di Print & Copy Management, articolato in un servizio principale denominato "Click & Save" ed un servizio opzionale denominato "Office Fleet Management".

La conclusione di un Accordo Quadro, basato sull'aggregazione della domanda, consente di mettere a fattor comune esigenze e competenze comuni a più Amministrazioni, realizzando economie di scala percepibili anche dal mercato di fornitura in termini di più efficiente programmazione dell'offerta, salvaguardando al tempo stesso le esigenze specifiche di ciascuna Amministrazione appaltante.

In particolare, con gli aggiudicatari della procedura aperta (I<sup>a</sup> fase) verrà concluso un Accordo Quadro *"il cui scopo è quello di stabilire le clausole relative agli appalti da aggiudicare durante un dato periodo, in particolare per quanto riguarda i prezzi e, se del caso, le quantità previste"* (art. 3, comma 13, D.Lgs. n. 163/2006).

Successivamente (II<sup>a</sup> fase), le singole Amministrazioni possono aggiudicare ciascun appalto specifico procedendo:

- a) alla definizione dell'oggetto del singolo appalto (indicazione delle quantità e tipologia di servizi principale e/o opzionale e/o aggiuntivo) in ragione di quanto stabilito nell'Accordo Quadro;
- b) all'invio della Richiesta di offerta agli aggiudicatari dell'Accordo Quadro, nel rispetto dei termini e delle condizioni (fisse o da fissare) previsti nell'Accordo Quadro;
- c) all'analisi e alla valutazione delle offerte, in ragione del criterio di aggiudicazione e dei criteri di valutazione stabiliti dall'Amministrazione medesima nella Richiesta di offerta, secondo quanto stabilito nell'Accordo Quadro;
- d) alla aggiudicazione dell'appalto specifico e alla stipula del relativo contratto di fornitura in favore del Fornitore che avrà presentato la migliore offerta e che, pertanto, risulterà essere l'aggiudicatario del confronto competitivo tra i Fornitori parti dell'Accordo Quadro.

Si prevede l'espletamento della seconda fase dell'Accordo Quadro (Appalto specifico), mediante un Sistema telematico messo a disposizione dalla Consip S.p.A..



### 3. DEFINIZIONE DELLA FORNITURA

#### 3.1 Oggetto

Il presente Accordo Quadro ha per oggetto un lotto unico merceologico relativo all'affidamento di servizi principali ed opzionali di Print & Copy Management per le Pubbliche Amministrazioni, come descritto nei paragrafi 4 e 5 del presente Capitolato Tecnico.

I servizi, oggetto del presente Accordo Quadro sono articolati in:

1. **Servizio principale (Click & Save)**, con caratteristiche e requisiti tecnici e funzionali già stabiliti da Consip S.p.A., che ogni Amministrazione deve necessariamente richiedere in Appalto Specifico e le cui condizioni verranno precisate dalla medesima Amministrazione nei limiti e laddove previsto nel presente Capitolato Tecnico al par. 6.3 "Requisiti Tecnici e servizi aggiuntivi in AS". Per poter usufruire dell'Accordo Quadro è definito un quantitativo minimo, pari a n. 200 utenti a cui erogare il servizio Click & Save. Nel caso in cui, l'Amministrazione richieda, nell'ambito dell'Appalto Specifico, l'erogazione del servizio Click & Save in condizione di "multi-sede", allora il quantitativo minimo è fissato a n. 200 utenti per la sede principale (o comunque almeno una sede) e a n. 100 utenti per ciascuna sede periferica e/o secondaria.
2. **Servizio opzionale (Office Fleet Management)**, ossia i servizi con caratteristiche e requisiti tecnici già stabiliti da Consip S.p.A., che possono essere richiesti, in sede di Appalto Specifico, dalle Amministrazioni a completamento dell'erogazione del servizio principale. Il servizio opzionale può essere acquistato solo ed esclusivamente se l'Amministrazione richiede il servizio principale Click & Save alle condizioni di cui al punto 1 del presente paragrafo e comunque è definito un quantitativo minimo, pari a n. 200 apparecchiature office da gestire. Nel caso in cui, l'Amministrazione richieda, nell'ambito dell'Appalto Specifico, l'erogazione del servizio opzionale Office Fleet Management in condizione di "multi-sede", allora il quantitativo minimo è fissato a n. 200 apparecchiature office per almeno una sede e di n. 100 apparecchiature office per le successive sedi.
3. **Servizi aggiuntivi**, ossia i servizi con caratteristiche e requisiti tecnici e funzionali già stabiliti da Consip S.p.A., che possono essere richiesti dalle Amministrazioni a completamento dell'erogazione del servizio principale. I servizi aggiuntivi, qualora richiesti, dovranno essere erogati in coerenza con il numero di utenti gestiti con il Click & Save.

I servizi opzionali e aggiuntivi possono essere acquisiti esclusivamente nell'ambito di un medesimo appalto specifico ed in particolare:

- a) Unitamente al servizio principale "Click & Save".
- b) Successivamente, a fronte di eventi non prevedibili al momento della stipula e purché in vigenza di contratto di originaria "data di avvio dell'erogazione del servizio principale", l'Amministrazione, a fronte di esigenze non prevedibili in sede di Appalto Specifico, potrà richiedere al Fornitore AS i "servizi opzionali" ai canoni offerti dal Fornitore in fase di AQ. Tali servizi, in ogni caso, potranno essere richiesti nei limiti massimi del 20% del valore contrattualizzato in AS.



E' prevista la possibilità per l'Amministrazione di ridurre, in corso di vigenza contrattuale, i quantitativi complessivi di tutti i servizi contrattualizzati a seguito dell'aggiudicazione di un Appalto Specifico, a fronte di eventi non prevedibili al momento della stipula, intercorsi dopo la stessa (causa forza maggiore) nei limiti massimi del 20% del valore di ciascun Appalto Specifico stipulato. In tale eventualità, non saranno quindi più dovuti, entro i limiti sopra descritti, i corrispettivi previsti per i servizi non più necessari.

### **3.2 Durata ed inizio attività**

Il fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali nel corso della durata dell'Accordo Quadro, ovvero 18 mesi, decorrenti dalla data di attivazione del medesimo. La predetta durata potrà essere prorogata fino ad ulteriori 6 mesi.

I singoli contratti pluriennali di servizio Click & Save, stipulati in sede di Appalto Specifico, potranno avere una durata rispettivamente di n. 36 (trentasei), n. 48 (quarantotto) o n. 60 (sessanta) mesi, a partire dalla *"Data avvio erogazione"* del servizio.

I singoli contratti pluriennali del servizio opzionale "Office Fleet Management", stipulati in sede di Appalto Specifico, potranno avere una durata rispettivamente di n. 12 (dodici), n. 24 (ventiquattro) o n. 36 (trentasei) mesi, a partire dalla data di erogazione del servizio.

### **3.3 Ambito di applicazione**

L'Accordo Quadro prevede l'erogazione di servizi e soluzioni di stampa/copia gestiti (Print & Copy Management) finalizzata a:

- (i) razionalizzare** (in termini di quantità, costi di gestione e impiego di risorse) i parchi apparecchiature office installati presso le Pubbliche Amministrazioni;
- (ii) ottimizzare** l'utilizzo delle funzioni office disponibili (incentivo alla dematerializzazione, mediante l'implementazione di processi strutturati e personalizzati), grazie all'installazione di apparecchiature nuove e di tecnologia avanzata, in sostituzione dei parchi di proprietà esistenti;
- (iii) monitorare** puntualmente il servizio in termini di costi, livelli prestazionali e impatti ambientali;
- (iv) assistere e supportare** costantemente l'utente per l'intera durata contrattuale.

La presente iniziativa propone servizi di Print & Copy Management, coerentemente sia con l'esigenza di ottimizzare e razionalizzare i beni informatici di proprietà delle Pubbliche Amministrazioni che con l'evoluzione del mercato di riferimento.

Il mondo della stampa e dell'office equipment in generale, infatti, si sta discostando dal bene (inteso come componente hardware) e si volge in direzione dei consumi, della continuità del servizio e dei costi bassi.

Ne deriva un conseguente mutamento del modello organizzativo dell'utente finale e una transizione da quello che è il possesso di un bene a quello che sarà la fruizione di un servizio.





Suddetti servizi trovano applicazione presso le medio-grandi organizzazioni, in cui intervengono nei seguenti ambiti:

- **HARDWARE** → apparecchiature office come fotocopiatrici, stampanti, multifunzione, fax e scanner;
- **SERVIZI** → Call Center, fornitura materiale di consumo, manutenzione, assistenza e gestione;
- **SOFTWARE** → profilazione utenti, reportistica, monitoraggio, riservatezza, sicurezza e protezione;
- **CUSTOMER CARE** → affiancamento agli utenti, governance del contratto, sostenibilità ambientale, formazione avanzata.

### **3.4 Requisiti di conformità e certificazioni di prodotto**

Nell'ambito dei requisiti di conformità in generale, il Fornitore dovrà operare in coerenza con quanto prescritto dalle vigenti norme legislative, regolamentari e tecniche per garantire una corretta erogazione del servizio di Click & Save. Tutti i prodotti, e comunque tutte le apparecchiature office (ove per office si intende la funzione di stampa, copia, scansione e fax), fornite ed installate presso l'Amministrazione e funzionali all'erogazione del servizio Click & Save, dovranno essere in:

- conformità ai requisiti stabiliti nel D.Lgs n. 81/2008 e ss.m.i. in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro;
- conformità ai requisiti della Direttiva 2006/95/CE in materia di sicurezza del materiale elettrico;
- conformità alle normative CEI o ad altre disposizioni internazionali relative alla compatibilità elettromagnetica e conformità ai requisiti stabiliti nella direttiva 2004/108/CE recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 194/2007 e ss.m.i.;
- conformità alla direttiva 2002/95/CE, anche nota come "Restriction of Hazardous Substances" (RoHS), recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 151/2005 e ss.m.i.;
- conformità alla direttiva 2002/96/CE sui "Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche" (RAEE o, in inglese, WEEE) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 151/2005 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di ergonomia stabiliti nella Direttiva CEE 90/270 recepita dalla legislazione italiana con Legge 19 febbraio 1992, n. 142 e ss.m.i.;
- conformità ai requisiti di accessibilità e usabilità degli strumenti informatici contenuti nell'Allegato C del D.M. 8 luglio 2005 e all'art. 4, comma 1 della Legge n. 4 del 2004 e ss.m.i.;
- possesso dei marchi di certificazione riconosciuti da tutti i paesi dell'Unione Europea (regolare marcatura "CE").

In particolare per il materiale di consumo:

- conformità al D. Lgs. 3 febbraio 1997 n. 52 e al D. Lgs. 14 marzo 2003 n. 65 e ss.m.i. (*"Attuazione della direttiva 92/32/CEE concernente classificazione, imballaggio ed etichettatura delle sostanze pericolose"*) in materia di sicurezza del materiale di consumo;



- conformità alla direttiva 2002/96/CE sui “Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche” (RAEE o, in inglese, WEEE) recepita dalla legislazione italiana con D.Lgs. n. 151/2005 e ss.m.i..

Dovrà essere prodotta nell’Offerta Tecnica dell’Accordo Quadro la dichiarazione attestante la conformità a tutti i suddetti requisiti per le apparecchiature office oggetto di fornitura ed installate in sede di AS.

### **3.5 Requisiti ambientali**

Di seguito si indicano i requisiti ambientali minimi (punti 1 - 9) ai quali il Fornitore dovrà essere conforme ai fini dell’erogazione del servizio principale Click & Save.

Si rammenta, a tal proposito, che:

- in sede di Accordo Quadro, il Fornitore dovrà produrre la dichiarazione attestante la conformità ai requisiti di seguito elencati e dovrà essere allegata alla Relazione Tecnica, di cui all’Allegato 2;
- in sede di Appalto Specifico, sarà eventualmente onere dell’Amministrazione Appaltante effettuare le verifiche puntuali a comprova del possesso di ciascun requisito, alla luce dell’offerta tecnica specifica ricevuta. Nel par. 6.4 “Elementi di valutazione” del presente Capitolato Tecnico, si indica, per ciascun requisito, il metodo di verifica da adottare ai fini dell’attestazione del suo possesso da parte del Fornitore.

#### **1) Consumo energetico**

Le apparecchiature office installate e funzionali all’erogazione del servizio principale “Click & Save” devono essere in possesso dell’etichetta ENERGY STAR nell’ultima versione in vigore sul sito americano [www.energystar.gov](http://www.energystar.gov), in attuazione dell’art. 6 della direttiva europea 2012/27 sull’efficienza energetica.

#### **2) Sostanze pericolose**

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 (Reach).

Le polveri di toner e l’inchiostro possono contenere esclusivamente i biocidi elencati all’Allegato II del Regolamento della Commissione Europea EC 2032/2003 modificato dal Regolamento EC 1048/2005.

Le polveri di toner e l’inchiostro non devono contenere mercurio, cadmio, piombo, nichel e cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solamente sotto forma di contaminazioni derivanti dal processo produttivo e non possono superare le 100 parti per milione (ppm). Tale prescrizione non si applica ai composti complessi del nichel ad alto peso molecolare.



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., in particolare sostanze cui sono associate le seguenti frasi di rischio e indicazioni di pericolo:

Classe di rischio	Sostanze pericolose ex Direttiva EU 67/548/EC e Direttiva 99/45/EC	Sostanze pericolose Regolamento EC n. 1272/2008
Tossico per l'ambiente	R50, R50/53, R51/53, R59	H400, H410, H411, H412, H413, H420
Carcinogenico	R45, R49, R40	H350, H350i, H351
Mutagenico	R46, R68	H340, H341
Tossico per la riproduzione	R60, R61, R60/61, R60/63, R61/62, R62, R63, R62-63 R64	H360F, H360D, H360FD, H360Fd, H360Df, H361f, H361d, H361fd, H362
Effetti letali	R23, R24, R25, R26, R27, R28	H330, H310, H300, H331, H311, H301
Danni non letali per singola esposizione	R39/23/24/25/26/27/28, R68/20/21/22	H370, H371
Molto pericoloso per esposizioni prolungate	R48/25/24/23, R48/20/21/22, R65	H372, H373, H304
Effetti irritanti	R42, R43	H334, H317
Altri rischi	R39-41, R29, R31, R32	EUH070, EUH029, EUH031, EUH032

### 3) Funzionalità fronte-retro

Tutte le apparecchiature office installate dovranno supportare la funzionalità di stampa fronte-retro e dovrà essere impostata come requisito di default.

### 4) Funzionalità stampa di più pagine per foglio

Tutte le apparecchiature office installate dovranno supportare la funzionalità di stampa di due o più pagine per foglio.

### 5) Compatibilità con l'utilizzo della carta riciclata

Tutte le apparecchiature office installate devono supportare l'uso di carta riciclata anche al 100% conforme ai requisiti EN 12281:2002, anche in caso di stampa in modalità fronte-retro automatica.

### 6) Manuale di istruzioni

L'apparecchiatura offerta deve essere corredata da un manuale di istruzioni, o altra documentazione di accompagnamento al prodotto, in italiano, o se non disponibile in lingua inglese, che informi sul corretto uso (con riferimento agli impatti ambientali) delle apparecchiature includendo:

- documentazione da cui si evinca per l'utilizzatore in maniera chiara che la fonte principale di impatti ambientali sul ciclo di vita del processo di stampa è costituita dal consumo di carta;



- le procedure per la soluzione degli inconvenienti più frequenti (inceppamento carta, ecc...), per la stampa fronte-retro (con l'utilizzo dell'unità duplex), per la stampa in formato due pagine per foglio, per la stampa in formato ridotto ecc.;
- la gestione operativa quotidiana (caricamento carta, sostituzione materiali di consumo in particolare sul recupero e riciclo dei toner e delle cartucce, ecc...);
- il corretto posizionamento dell'apparecchiatura nei locali di lavoro al fine di ridurre l'esposizione alle emissioni nocive del personale;
- informazioni sulle opzioni attivabili, al fine di ridurre il consumo di energia.

Il manuale di istruzioni, contenente le informazioni sopra indicate, deve essere fornito in formato elettronico e deve essere reso disponibile sul sito web del produttore. Dovrà essere fornito in formato cartaceo un documento contenente almeno le istruzioni necessarie:

- all'accensione, alla connessione e alla risoluzione dei più comuni problemi relativi all'accensione;
- ad accedere al sito dove è contenuto il manuale di istruzioni.

## 7) Riciclabilità

L'apparecchiatura office deve essere progettata per il disassemblaggio.

## 8) Emissioni

I valori di emissione delle apparecchiature office fornite non devono superare i limiti di emissione delle sostanze presenti nella tabella seguente:

Valori di emissione in mg/h			
		Apparecchiature office monocromatiche	Apparecchiature office a colori
Printing mode (Ready mode + Printing mode)	TVOC	10	18
	Benzene	0,05	0,05
	Stirene	1	1,8
	Sostanze VOC non identificate**	0,09	0,09
	Ozono*	1,5	3
	Polveri*	4	4

\* solo per dispositivi elettrofotografici

\*\* la lista delle sostanze VOC non identificate è contenuta nel Draft 15.05.2012 del Der Blaue Engel Ral UZ 171 Annex S-M chapter 4.5



## 9) Emissioni sonore

Le emissioni sonore devono essere:

a) per la modalità di stampa monocromatica, entro i limiti di  $LWAd = (59 + 0.35 \times Sbw)$  dB(A):

- $LWAd$  = il limite di emissioni sonore espresso in dB(A) arrotondato alla prima cifra decimale;
- $Sbw$  = velocità di stampa espresso in termini di pagine per minuto per la modalità di stampa Monocromatica;

b) per la modalità di stampa a colori, entro i limiti di  $LWAd = (61 + 0.30 \times Sco)$  dB(A) laddove:

- $LWAd$  = il limite di emissioni sonore espresso in dB(A), arrotondato alla prima cifra decimale
- $Sco$  = velocità di stampa espresso in termini di pagine per minuto per la modalità di stampa a colori

## 4. DESCRIZIONE SERVIZIO PRINCIPALE: Click & Save

Il Click & Save (per brevità C&S) è un servizio che prevede la gestione delle attività di stampa e copia in modo esternalizzato e centralizzato.

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

A tal proposito, si evidenzia che tutte le apparecchiature office proposte nell'ambito del progetto di implementazione del servizio Click & Save dovranno essere nuove di fabbrica e di prima installazione, conformi ai requisiti e certificazioni richiesti nel presente Capitolato e rispondenti alle specifiche esigenze della PA, coerentemente con quanto emerso nel modulo di Assessment (rif. Par. 6.2 per approfondimenti) allegato alla documentazione dell'Appalto Specifico.

Il servizio è configurato come contratto «a costo pagina (click)» in cui l'importo è definito sul numero di utenti e sui livelli di produttività gestiti.

Per ciascun utente gestito si prevede un quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi, come meglio specificato nella Tabella 3 del presente paragrafo.

Si rammenta, al tal proposito, che la **definizione della quotazione del click** è rapportata ad una copertura toner, secondo la “pagina standard” definita rispettivamente:

1. Materiale di consumo originale → per il monocromatico dalla ISO/IEC 19752 (sia tecnologia laser che inkjet) e per la quadricromia dalla ISO/IEC 19798 (solo tecnologia laser) e ISO/IEC 24711 (solo tecnologia inkjet);
2. Materiale di consumo rigenerato → la DIN 33870 nel caso di toner rigenerati per periferiche di stampa/copia elettrofotografica e la DIN 33871-1 nel caso di cartucce rigenerate per periferiche di stampa/copia inkjet.

Per click si intende la produzione di una pagina stampata/fotocopiata/faxata in monocromatico e/o in quadricromia, sia in formato A4 che A3.



Il costo del click è riferito ad ogni singola facciata della pagina prodotta. La funzione di fronte/retro, pertanto è da considerarsi come n. 2 click.

La scansione è considerata un click non quotato, pertanto la produzione di scansioni non costituisce alcun costo.

Di seguito si riporta un riepilogo di tutti i servizi che compongono l'erogazione del servizio principale "C&S".

Tabella 1: Servizi oggetto dell'Accordo Quadro

Ambito	Nome Servizio AQ	Requisito Minimo AQ	Punteggio Tecnico AQ
HARDWARE	Manutenzione del parco installato	SI	NO
	Fase di start-up del Click & Save	SI	NO
	Assistenza e tempi di intervento	SI	NO
	Fornitura materiale di consumo	SI	NO
	Call Center	SI	NO
	Attività di fine contratto	SI	NO
	Click SmartCard	NO	SI
	Ritiro per trattamento fine vita RAEE storici	NO	SI
SOFTWARE	Profilazione utenza e Green Printing Policy	SI	NO
	Assistenza e gestione da remoto	SI	NO
	Monitoraggio e reportistica Total Cost of Ownership	SI	NO
	Digitalizzazione e archiviazione documenti	SI	NO
	Lettura contatori automatica	SI	NO
	Monitoraggio e reportistica parco in noleggio	NO	SI
	Servizio ad alto contenuto tecnologico e organizzativo *	NO	SI
ASSISTENZA UTENTI	Affiancamento agli utenti	SI	NO
	Governance del contratto	SI	NO
	Organizzazione proposta *	NO	SI

\* Per gli "Servizio ad alto contenuto tecnologico e organizzativo" e "Organizzazione proposta", si rimanda alla descrizione presente nel Capitolato D'Oneri.

Di seguito, invece, si riporta un riepilogo di tutti i servizi aggiuntivi che potranno essere richiesti in Appalto Specifico a completamento dell'erogazione del servizio principale "C&S".



Tabella 2: Servizi aggiuntivi oggetto dell'Appalto Specifico

Ambito	Nome Servizio aggiuntivo AS	Requisito minimo AS	Punteggio Tecnico AS
SOFTWARE	Profilazione Utenti extra	NO	SI
	Gestione scansioni	NO	SI
	Gestione fax on line	NO	SI
HARDWARE	Presa in carico apparecchiature office vecchie PA	NO	SI
ASSISTENZA UTENTI	Formazione avanzata	NO	SI

In Appalto Specifico, l'Amministrazione dovrà indicare:

- Servizio opzionale previsto in AQ;
- Servizi aggiuntivi e premianti in AS;
- Durata contrattuale;
- Numero di utenti gestiti;
- Produttività trimestrale di click inclusi monocromatici e a colori (calcolati come numero di utenti per la produttività inclusa, già definita nella tabella sottostante);
- Stima quantità extra click.

Il servizio Click & Save prevede dei **corrispettivi minimi garantiti** e si intendono comprensivi di:

- Servizi minimi hardware di cui al successivo par. 4.1;
- Servizi minimi software di cui al successivo par. 4.2;
- Assistenza agli utenti di cui al successivo par. 4.3;
- Produttività trimestrale di click inclusi, determinati come segue:

Tabella 3: Livelli di produttività minima garantita

Produttività trimestrale Click monocromatici inclusi	Produttività trimestrale Click colore inclusi
720 click x N° utenti	108 click x N° utenti

Il corrispettivo relativo agli **extra click**, sia monocromatici che a colori, sarà fatturato dal Fornitore, secondo le modalità indicate al par. 4.1.6.

#### 4.1 Servizi minimi hardware

Nell'ambito dell'Offerta Tecnica dell'Appalto Specifico, il Fornitore dovrà indicare le informazioni relative a ciascun tipo di apparecchiatura office proposta, specificando la marca, il modello, la



quantità e le caratteristiche tecniche e funzionali, che intenderà effettivamente installare a fronte del progetto specifico.

In ogni caso, e sia in sede di Offerta Tecnica dell'AQ che dei singoli AS, il Fornitore dovrà garantire che le apparecchiature saranno:

- nuove di fabbrica e di prima installazione;
- corredate di tutta la documentazione tecnica, manuali d'istruzione e scheda dati di sicurezza;
- in possesso di tutti i livelli prestazionali richiesti almeno dai servizi minimi previsti in AQ e dai servizi aggiuntivi previsti in AS. L'attestazione dei livelli prestazionali è esteso ai servizi migliorativi, di cui al presente Capitolato Tecnico, qualora il Fornitore abbia dichiarato il possesso degli stessi in sede di Offerta Tecnica.

#### *4.1.1 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.

I servizi di manutenzione che si riferiscono alle apparecchiature installate e oggetto del servizio C&S, si intendono comprensivi di manutenzione e assistenza HW/SW di base e dei relativi materiali di consumo necessari al mantenimento funzionale delle stesse apparecchiature.

Sono identificate le seguenti categorie di interventi di manutenzione, che il Fornitore dovrà garantire in ogni caso, a seconda del tipo di attività effettuata:

##### **4.1.1.1 Manutenzione preventiva**

Il Fornitore dovrà redigere un piano di manutenzione preventiva delle apparecchiature office, ove vi siano i presupposti tecnici e tecnologici del hardware installato, a completamento dell'erogazione del servizio "C&S". Tale piano potrà essere richiesto in qualsiasi momento del periodo di vigenza contrattuale dall'amministrazione appaltante.

Nel piano di manutenzione preventiva devono essere indicati tutti gli interventi di manutenzione ordinaria pianificata, che il Fornitore intende effettuare con cadenza periodica, al fine di mantenere in continua efficienza le apparecchiature installate in funzione del servizio erogato e comunque in conformità con quanto stipulato in sede di Appalto Specifico.

Qualora dovessero essere necessari interventi tecnici e/o manutentivi che producano un fermo/disservizio tale da impattare le attività della PA, il Fornitore dovrà concordare la data e l'ora dell'intervento con la PA, che dovrà formalmente autorizzarlo.





#### 4.1.1.2 Manutenzione da remoto

Il Fornitore potrà utilizzare strumenti di controllo remoto delle apparecchiature office installate che rilevano la presenza di guasti/malfunzionamenti, al fine di guidare l'utente nella verifica e nella soluzione dei problemi segnalati.

L'installazione di controlli da remoto presuppone che l'apparecchiatura office installata presso la PA sia collegata in rete e che comunichi verso un sistema informativo "esterno" del fornitore. Pertanto l'attivazione di tali strumenti sarà possibile solo su esplicita autorizzazione dell'utente.

Qualora l'Amministrazione non dovesse autorizzare il controllo da remoto (quindi mediante l'infrastruttura e strumenti tecnologici del Fornitore), il Fornitore dovrà garantire per la PA la gestione dell'attività "in-house" e rendere quindi disponibile il software che dovrà essere installato su una postazione di lavoro espressamente indicata dalla PA. Sarà cura, infine, dell'amministrazione contattare il Fornitore ragguagliandolo sugli interventi di manutenzione da effettuare.

#### 4.1.1.3 Manutenzione correttiva

Per "*manutenzione correttiva ordinaria*" si intende l'attività di diagnosi e rimozione dei guasti/malfunzionamenti delle apparecchiature office installate (stampanti, fax, scanner, fotocopiatrici e/o multifunzione) che si dovessero verificare nell'intera durata contrattuale.

L'Amministrazione comunicherà tempestivamente al Fornitore il verificarsi del guasto/malfunzionamento e, se facilmente individuabile, la natura precisa dello stesso. Qualora il guasto/malfunzionamento fosse non immediatamente identificabile, sarà sufficiente una descrizione dello stato dell'apparecchiatura. In entrambi i casi, tali informazioni consentiranno al Fornitore di ottimizzare il proprio intervento tecnico, recandosi presso la PA adeguatamente equipaggiato.

La segnalazione del guasto/malfunzionamento potrà avvenire mediante un canale di comunicazione appositamente concordato con il Fornitore e può avvenire mediante:

- numero telefonico (\*);
- indirizzo email per gestione guasti;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato alla PA l'apposito identificativo e la password.

*(\*) Il numero di telefono dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.*

Per "*manutenzione correttiva straordinaria*" si intende l'intervento per il ripristino delle apparecchiature che hanno riportato malfunzionamenti attribuibili a:

- uso improprio dell'apparecchiatura office da parte degli utenti gestiti;
- sbalzi di tensione accertati e comprovati da opportune dichiarazioni del responsabile del contratto della PA o da parte dell'Ente erogante l'energia elettrica;



- cause ambientali e/o eventi atmosferici quali fulmini, alluvioni, incendi, ecc.

Gli interventi verranno remunerati previa produzione di opportuna documentazione. Per ogni intervento, il Fornitore dovrà produrre un preventivo e una nota tecnica contenente la descrizione del malfunzionamento e le motivazioni per cui si ritiene che l'intervento sia di tipo straordinario. L'intervento stesso potrà essere effettuato solo previa autorizzazione della PA.

Analogamente agli interventi di manutenzione correttiva ordinaria, il ripristino della completa funzionalità dell'apparecchiatura a fronte di un malfunzionamento correttivo straordinario, dovrà avvenire entro i termini di cui al par. 4.1.3.

Per i tempi di intervento manutentivo si rimanda al par. 4.1.3 "Assistenza e tempi di intervento" del presente Capitolato.

#### *4.1.2 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 Click&Save. La fase di start-up ha inizio nel giorno corrispondente alla data di stipula del singolo Appalto Specifico ed ha termine con la "data di avvio erogazione" del servizio.

- All'atto della stipula del contratto, la PA dovrà rendere disponibili sia tutte le informazioni relative all'infrastruttura tecnologica, come ad es. i punti rete (e i relativi dati di rete) per la connessione, sia le informazioni logistiche, come ad es. lo spazio sulle postazioni di lavoro e/o nei locali adibiti alle attività di stampa/copia. Nel caso in cui le informazioni non sono rese disponibili al Fornitore all'atto della stipula, la fase di start - up avrà inizio dal momento in cui la PA completerà la documentazione con suddette informazioni.
- Durante la fase di start-up, il Fornitore dovrà installare le apparecchiature office offerte e tutti i software a corredo delle stesse, al fine di consentire l'operatività di tutte le funzioni. Inoltre dovrà installare tutti i servizi minimi a corredo, in coerenza con quanto previsto dal presente Capitolato, atti a garantire le attività quali ad es. profilazione utenza, monitoraggio e reportistica. Al fine di attestare l'avvenuta installazione e corretto avvio dell'operatività dovrà essere redatto un verbale di installazione e firmato in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente. Il verbale dovrà altresì contenere almeno le seguenti informazioni:
  - conferma dell'idoneità del luogo di installazione dell'apparecchiatura;
  - estremi dell'Appalto Specifico (dettaglio della Richiesta di Offerta);
  - data dell'avvenuta installazione;
  - numero progressivo assegnato alla specifica installazione;
  - numero di apparecchiature oggetto del verbale;
  - attestazione dell'avvenuta attività relativa al servizio di affiancamento di cui al paragrafo 4.3.1 del presente Capitolato;



La fase di start-up può avere una durata variabile a seconda della complessità della struttura office da organizzare e del numero di utenti da gestire, ed è riferita ad ogni singola sede, per cui la PA acquista il servizio di Click & Save.

In caso di multi-sede, infatti, la durata dello start -up è comunque rapportata al numero di utenti da gestire in ciascuna sede, ma l'ordine di implementazione del Click & Save nelle varie sedi dovrà preventivamente essere indicato dalla PA interessata.

Al fine di agevolare la programmazione dell'implementazione del C&S in caso di multi-sede, la PA dovrà rendere noto l'ordine di priorità già in sede di Appalto Specifico.

Nella tabella seguente si indica una serie di cluster, atta a definire la durata di start -up del servizio presso le PPAA, conteggiata a partire dalla data di stipula del contratto e rapportata al numero degli utenti da gestire:

Cluster	N° utenti totali	Durata fase di start -up del C&S*
1	Da 200 a 450	45 giorni solari
2	Da 450 a 650	60 giorni solari
3	Da 650 a 900	75 giorni solari
4	Oltre 900	90 giorni solari (da concordare tra fornitore e PA)

\* In caso di multi-sede, la durata di start-up è aumentata di ulteriori 30 giorni solari

Si rammenta che sarà onere della PA rimuovere e dismettere le apparecchiature office già presenti presso la propria sede e che non saranno funzionali nell'ambito del contratto di servizio Click & Save.

*A proposito della procedura di rimozione e dismissione dei beni mobili di proprietà dello Stato, si rimanda a quanto disciplinato dalla **Ragioneria Generale dello Stato**, rispettivamente nella **circolare n. 43 del 12 dicembre 2006** (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella **circolare n. 33 del 26 gennaio 2010** (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella **circolare n. 4 del 26 gennaio 2010**.*

Resta l'obbligo del Fornitore di rispettare le durate di start-up del servizio, come indicato nella tabella del presente paragrafo.

In sede di Appalto Specifico, l'Amministrazione può richiedere il servizio aggiuntivo di "Presa in carico apparecchiature vecchie PA". Tale servizio consente di cedere al Fornitore aggiudicatario le vecchie apparecchiature office presenti presso la PA. Per ulteriori dettagli si rimanda al paragrafo 6.3 del presente Capitolato.

Durante la fase di start-up del servizio Click & Save deve essere garantito il normale svolgimento delle attività degli utenti interessati.

Eventuali temporanee sospensioni delle attività degli utenti, necessariamente legate all'implementazione del servizio e quindi imputabili o al Fornitore o all'Amministrazione Contraente, dovranno essere preventivamente comunicate, concordate e programmate tra le parti.



#### 4.1.3 Assistenza e tempi di intervento

L'assistenza tecnica dovrà essere garantita attraverso un adeguato supporto tecnico gestito con personale e attrezzature del Fornitore.

Il supporto tecnico è inteso come attività dedicata all'esclusiva assistenza degli utenti gestiti tramite il servizio Click & Save e quindi oggetto di ciascun Appalto Specifico stipulato.

Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento sia le apparecchiature office che tutti i software installati, provvedendo a fornire per ciascuno di essi e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere azioni di intervento e rimozione dei malfunzionamenti per l'intera durata del contratto Click & Save.

L'intervento di assistenza dovrà avvenire mediante l'apertura del ticket (richiesta di intervento). L'amministrazione dovrà fornire almeno:

- codice/numero assegnato all'apparecchiatura office;
- tipo di assistenza richiesta

Il Fornitore, a fronte di suddetta apertura, dovrà fornire almeno:

- il numero di identificazione del ticket;
- codice/numero assegnato all'apparecchiatura office;
- la data e l'ora di apertura ticket;
- tipo di assistenza richiesta.

L'apertura del ticket potrà avvenire mediante i seguenti canali di comunicazione, preventivamente concordati con la PA durante la fase di start - up e implementazione del servizio (rif. Par. 4.1.2):

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 4.1.5;
- indirizzo email per le attività di assistenza tecnica;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato alla PA l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che il ticket si ritiene "aperto" a partire dalla data e ora di ricezione del fax.

Il Fornitore è obbligato a rimuovere i malfunzionamenti HW e SW secondo le modalità sopra descritte e, dall'apertura del ticket, entro il termine di:

- 48 ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive per gli interventi nei capoluoghi di provincia;
- 60 ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive per gli interventi fuori provincia e nel resto del territorio nazionale.

Il Fornitore è obbligato, invece, a procedere con la sostituzione del HW entro le 96 ore solari - esclusi sabato, domenica e festivi - successive all'apertura del ticket, qualora il ripristino dell'apparecchiatura guasta non possa essere garantito entro i termini sopra indicati.

Si precisa che le apparecchiature HW in sostituzione dovranno avere requisiti tecnici e funzionali uguali o migliori rispetto all'apparecchiatura sostituita. Le apparecchiature in sostituzione dovranno



essere corredate anche di eventuali software necessari per garantire l'effettiva continuità del servizio.

Ciascun intervento di assistenza tecnica dovrà essere tracciato e registrato. Ogni verbale di intervento effettuato dovrà, quindi, essere corredato di almeno le seguenti informazioni:

- Numero assegnato all'apparecchiatura;
- Codice e data di installazione dell'apparecchiatura;
- Numero, data e ora di apertura del ticket (richiesta di assistenza);
- Numero, data e ora dell'intervento;
- Data di chiusura dell'intervento e/o avvenuto ripristino.

Al fine di garantire un costante monitoraggio dei servizi di assistenza tecnica e quindi degli interventi effettuati, il Fornitore dovrà predisporre un report riguardante l'attività erogata e gli indicatori che misurano il livello prestazionale del servizio.

Il report dovrà riportare, inoltre, il riepilogo e la cronologia degli interventi effettuati, corredati con le informazioni minime sopra elencate.

Il report dovrà essere prodotto almeno su base mensile e comunque ogniqualvolta la PA lo richiedesse.

#### *4.1.4 Fornitura materiale di consumo*

Il Fornitore dovrà garantire la consegna del materiale di consumo, ad eccezione della carta, per l'intero parco apparecchiature office installato e funzionale all'erogazione del servizio "Click & Save".

Nel caso in cui le apparecchiature office installate dal Fornitore abbiano funzioni di finitura con pinzatura dei documenti, si intende inclusa anche la fornitura dei punti metallici.

Il materiale di consumo dovrà rispettare i requisiti ambientali afferenti le sostanze pericolose, come meglio specificato nel par. 3.5 del presente Capitolato Tecnico.

Nel caso in cui il Fornitore fornisca cartucce rigenerate, queste dovranno rispettare almeno uno degli standard di qualità per le cartucce rigenerate in base alla tecnologia utilizzata, ovvero:

- a) Per le cartucce di toner:
  - DIN Technical report No. 155:2007-09 per stampa monocromatica e a colori;
  - DIN 33870-1:2012 per stampa monocromatica;
  - DIN 33870-2:2012 per stampa a colori;
  - ASTM F:2036 per stampa monocromatica.
- b) Per le cartucce a inchiostro:
  - DIN 33871-1:2012 per stampa monocromatica e a colori
  - DIN 33871-2:2009 per stampa a colori.



E' onere del Fornitore monitorare i consumi di ciascuna apparecchiatura office installata in rete, e funzionale all'erogazione del servizio C&S, e consegnare il materiale di consumo in tempi utili per evitare dei fermi macchina. Tale attività può avvenire ad esempio avvalendosi della funzione di riordino automatico del materiale di consumo.

La consegna del materiale di consumo dovrà garantire la massima continuità del servizio (e quindi dell'utilizzo dell'apparecchiatura). Eventuali fermi macchina dovuti all'esaurimento del materiale di consumo, sono considerati a tutti gli effetti dei fermi macchina dovuti a guasti e/o malfunzionamenti e pertanto saranno gestiti come dettagliato al par. 4.1.3.

Per le apparecchiature prive di funzionalità di "riordino automatico del toner", le richieste di fornitura del materiale di consumo da parte dell'amministrazione, dovranno, in ogni caso, essere soddisfatte entro le 24 ore lavorative dalla stessa.

Le richieste del materiale di consumo potranno essere effettuate, in alternativa, nelle seguenti modalità e comunque concordate preventivamente con il Fornitore:

- Call Center del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 4.1.5;
- indirizzo email per le attività di richiesta materiale di consumo;
- accesso all'area web riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato alla PA l'apposito identificativo e la password;
- via fax. Si precisa, a tal proposito, che la richiesta è da ritenersi valida a partire dalla data e ora di ricezione del fax.

Contestualmente alla consegna, il materiale di consumo, ed in particolare il toner/la cartuccia, dovrà essere accompagnato dalla scheda dati di sicurezza da cui si evinca il rispetto dei requisiti descritti nel par. 3.5 del presente Capitolato Tecnico.

La consegna del materiale di consumo deve essere tracciata attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).

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 Click & Save.

A tal fine è richiesto il possesso, da parte dell'esecutore del servizio, dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e s.m.i., nonché del D.Lgs. 151/2005 e del D. Lgs. n. 152/2006.

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

Il servizio di ritiro del materiale di consumo potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità, preventivamente concordate in fase di start - up (rif. Par. 4.1.2):

- Prevedere gli eco-box per la raccolta delle cartucce esauste che verranno periodicamente svuotati dal Fornitore. Gli Eco-box dovranno essere riservati alla raccolta del materiale esausto delle apparecchiature office installate e oggetto dell'Appalto Specifico;



- Compilazione del modulo di richiesta di ritiro degli Eco-box pieni. In questo caso, dalla data di richiesta, si prevede che il materiale venga ritirato entro e non oltre 20 giorni lavorativi successivi alla data di richiesta.

#### 4.1.5 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" che svolga almeno le attività di:

- ricezione delle richieste di intervento tecnico e manutentivo;
- centro informativo post vendita;
- centro informativo per la gestione del contratto;
- ricezione delle richieste di consulenza su servizi specifici previsti nel contratto;
- ricezione richieste del materiale di consumo.

Il Call Center dovrà avere un numero telefonico (\*) ed uno di fax destinati alla gestione di tutte le attività oggetto del singolo Appalto Specifico.

*(\*) Il numero di telefono dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.*

Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi.

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

Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:

- Risposta entro 20'', per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.
- Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 4%.

L'Amministrazione, in qualità di estensore dell'Appalto Specifico e detentore del contratto di servizio Click & Save, potrà riservarsi di controllare i livelli di servizio autonomamente oppure utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa della PA, durante tutto il periodo di validità contrattuale.

In ogni caso, tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta della PA, mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.



#### 4.1.6 Attività di fine contratto

Al termine della durata contrattuale di ogni singolo Appalto Specifico relativo all'erogazione del servizio "Click & Save" e degli eventuali servizi aggiuntivi, descritti nel presente Capitolato Tecnico, il Fornitore, in contraddittorio con l'amministrazione, provvederà all'attività di disinstallazione delle apparecchiature office installate in fase di start-up e funzionali ai suddetti servizi. Contestualmente dovrà altresì provvedere a contabilizzare i click totali effettuati.

##### 1. SERVIZIO DI DISINSTALLAZIONE

Il Fornitore provvederà a ritirare le apparecchiature office, a sue spese, nei termini di seguito descritti:

- Fino a n. 30 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 30 (trenta) giorni lavorativi dallo scadere del contratto di servizio Click & Save o dalla risoluzione/recesso del contratto;
- Da n. 31 a n. 60 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 60 (sessanta) giorni lavorativi dallo scadere del contratto di servizio Click & Save o dalla risoluzione/recesso del contratto;
- Da n. 61 a n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere effettuato entro e non oltre n. 90 (novanta) giorni lavorativi dallo scadere del contratto di servizio Click & Save o dalla risoluzione/recesso del contratto;
- Oltre n. 90 apparecchiature, il ritiro deve essere concordato con l'Amministrazione appaltante sia in caso di scadenza contrattuale sia in caso di risoluzione/recesso del contratto.

Oltre alle attività di disinstallazione dell'hardware, il Fornitore dovrà garantire la protezione di tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura.

In particolare, il Fornitore dovrà:

- Prevedere accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato;
- Prevedere, all'atto del ritiro dell'apparecchiatura, la disinstallazione di tutti gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa. Gli Hard Disk e/o i dispositivi di memoria di massa disinstallati dovranno essere resi all'Amministrazione appaltante che ne diventerà da tale momento in poi a tutti gli effetti titolare;
- Prevedere la consegna all'amministrazione dei dati inerenti il parco disinstallato e relativo al servizio erogato e di tutta la reportistica contenente la situazione di chiusura contratto.

Infine, sarà onere del Fornitore porre in essere tutte le attività necessarie quali, titolo meramente esemplificativo e non esaustivo, il ritiro "al piano", imballaggio, facchinaggio e trasporto.





## 2. CONGUAGLIO EXTRA CLICK

Contestualmente al ritiro delle apparecchiature dovrà essere effettuata la lettura finale del contatore dei click totali effettuati, ai fini della fatturazione degli eventuali extra click, sia monocromatici che a colori, rispetto al quantitativo trimestrale prefissato di click inclusi, come meglio descritto al par. 4 del presente Capitolato Tecnico.

Al fine di rispondere alle diverse esigenze di fatturazione e di contabilizzazione della spesa e previo accordo tra l'Amministrazione appaltante e il Fornitore, l'attività di conguaglio e fatturazione degli extra click dovrà eventualmente essere anche effettuata con cadenza periodica durante l'intera durata contrattuale e definita durante la fase di start up descritta al par. 4.1.2.

### 4.2 Servizi minimi software

#### 4.2.1 Profilazione utenza e Green Printing Policy

Il servizio di profilazione dell'utenza dovrà essere reso disponibile al momento della data di avvio erogazione del servizio e dovrà essere preventivamente concordato con l'Amministrazione in fase di start up. In particolare, per profilazione si intende la creazione di account/profili personalizzati relativi al livello di utilizzo delle funzioni disponibili sulle apparecchiature office installate e funzionali all'erogazione del Click & Save.

L'accesso degli utenti dovrà essere determinato attraverso l'assegnazione "ad personam" di utenza e password. L'autenticazione dovrà avvenire direttamente sul pannello di comando dell'apparecchiatura office installata. Si rammenta, in proposito, che le apparecchiature dovranno essere tutte dotate di un sistema di gestione degli accessi e di profili personalizzabili, in numero superiore rispetto al numero di utenti assegnati a ciascuna apparecchiatura.

La classificazione dei profili di accesso e/o utilizzo dovrà essere definita in accordo con l'Amministrazione. In ogni caso la profilazione di ciascun utente dovrà essere provvista di:

1. Impostazioni obbligatorie (set up di default):
  - Utilizzo fronte/retro;
  - Draft printing (modalità bozza)
2. Impostazioni personalizzabili (tutte e/o in alternativa, a seconda delle specifiche esigenze della PA)
  - Utilizzo del colore;
  - Utilizzo del formato A3/A4;
  - Livello di qualità della stampa (risoluzione);
  - Utilizzo delle funzioni office personalizzato (stampa e/o copia e/o scansione e/o fax);
  - Individuazione di quantità e tipologia di apparecchiature utilizzabili da ciascun utente.

In aggiunta a suddetta profilazione dell'utenza sulle apparecchiature office installate, 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, come ad es.:



- stampa/copia più pagine per foglio;
- impostazioni di **spegnimento automatico** (o comunque in modalità risparmio energetico) delle apparecchiature a seguito di tempi di inutilizzo prestabiliti;
- impostazione del **timer per spegnimento** delle apparecchiature nei giorni festivi, sabato e domenica;
- **output di stampa** azionabile soltanto **tramite autenticazione** diretta sull'apparecchiatura da parte dell'utente (accesso esclusivamente tramite login dell'utente);
- gestione automatizzata degli output di stampa e **gestione delle code di stampa**, attraverso il monitoraggio e il controllo dell'output delle apparecchiature office, anche da remoto. In tal modo si dovrà garantire:
  - ✓ intervento su aree critiche;
  - ✓ riduzione dello spreco di carta e del consumo energetico;
  - ✓ invio automatico dei lavori di stampa alle apparecchiature office più appropriate ed efficienti;
  - ✓ funzionalità di **"routing"**, ossia il dirottamento dei lavori di stampa complessi al centro stampa (ove presente) oppure ad apparecchiature predefinite e con più elevati livelli prestazionali. L'attività di routing dovrà essere effettuata sulla base di regole stabilite e concordate con l'amministrazione a seconda delle specifiche esigenze dell'ufficio e/o degli utenti gestiti. A titolo esemplificativo e non esaustivo, le regole possono essere classificate secondo:
    - lavori di stampa con un numero di pagine superiore ad un minimo stabilito (es. > 30 pagine);
    - nome del documento;
    - nome dell'utente;
    - stato del dispositivo;
    - tipologia documento (es. testo/immagine/colore/email/fattura/ordine...)

La Green Printing Policy dovrà, inoltre, evidenziare i benefici economici ed ambientali connessi all'implementazione, per ciascun tipo di apparecchiatura, di ogni singola opzione "green" evidenziando le differenze in termini di consumo di materiale/energia e di costo.

Elementi, oggetto di osservazione, saranno:

- Riduzione dei consumi energetici (installazione di apparecchiature a basso livello di assorbimento e gestione efficace delle stesse mediante azioni di set-up atte a ottimizzare periodi di inutilizzo, come ad es. "stand-by" e spegnimento automatico);
- Riduzione di risorse (impostazioni di default delle apparecchiature e creazione di procedure atte, direttamente o indirettamente a ridurre l'utilizzo di carta e del materiale di consumo);
- Riduzione di interventi di manutenzione e assistenza tecnica, mediante ottimizzazione dell'invio dei tecnici presso la sede della PA (riduzione del trasporto);
- Ottimizzazione delle consegne del materiale di consumo, mediante un proattivo monitoraggio delle produttività delle apparecchiature.



#### 4.2.2 Assistenza e gestione da remoto

Il Fornitore, almeno per le apparecchiature office installate in rete e funzionali all'erogazione del servizio Click & Save, dovrà organizzare un sistema di assistenza e gestione da remoto, utilizzato almeno per la segnalazione dei guasti e per la richiesta toner.

Tale sistema dovrà consentire la visualizzazione in tempo reale dello stato delle apparecchiature office gestite e dovrà garantire l'accesso alle informazioni gestite attraverso un meccanismo a vari livelli gerarchici con autenticazione dell'utente tramite user ID e password.

Su richiesta dell'Amministrazione, i dati raccolti relativi alle apparecchiature in oggetto dovranno essere classificati in un database che dovrà riportare oltre ai dati identificativi e di ubicazione, anche quelli relativi all'utilizzo delle singole apparecchiature.

Di seguito, a titolo esemplificativo, vengono indicati i dati di massima che il sistema dovrebbe riportare:

- Dati anagrafici dell'apparecchiatura, ovvero il tipo di macchina, Appalto Specifico di riferimento, l'Amministrazione ordinante, l'ubicazione, l'indirizzo IP;
- Data di installazione e data prevista di fine locazione;
- Numero di utenti connessi all'apparecchiatura;
- Contatore di copie/stampe/scansioni/fax alla data per tipo di utilizzo;
- Messaggi di alert generati automaticamente dalla macchina e/o da chiamata al call center.

Dovrà essere possibile organizzare le apparecchiature in gruppi e sottogruppi personalizzati al fine di estrapolare report mirati e rispondenti alle diverse esigenze analitiche della PA.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si indicano alcuni possibili report:

- Censimento delle apparecchiature in rete;
- Report sullo stato delle apparecchiature;
- Report con la rilevazione cronologica dei contatori totalizzatori per ciascun servizio offerto dall'apparecchiatura.

Dovrà, infine, essere possibile schedulare la raccolta dei dati cronologici per la successiva generazione dei report.

#### 4.2.3 Monitoraggio e reportistica 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 Click & Save presso l'Amministrazione.

In particolare, il Fornitore dovrà monitorare tutti i costi associati al ciclo di vita di tutte le apparecchiature office, l'installazione, la gestione, la fornitura del materiale di consumo, l'assistenza e la manutenzione, la dismissione e ritiro per trattamento e smaltimento.

L'analisi TCO deve quindi tener conto di:

- Costi di installazione dei componenti hardware e software;
- Costi operativi, legati all'aggiornamento, alla manutenzione e all'esercizio del hardware e software installati;
- Costi associati alla fornitura del materiale di consumo;
- Costi associati ai consumi energetici;



- Costi relativi a formazione, sicurezza informatica;
- Costi legati alla dismissione delle apparecchiature installate;
- Costi derivanti dal consumo di carta mediante l'utilizzo delle apparecchiature office.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili suddette informazioni attraverso un sistema di reportistica periodica e comunque disponibile ogniqualvolta l'Amministrazione abbia esigenze di accedere ai dati rilevati.

#### *4.2.4 Digitalizzazione e archiviazione 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.

Il servizio richiesto è volto a ottimizzare la gestione delle informazioni, attraverso la creazione di flussi di lavoro digitali personalizzabili.

Il software dovrà consentire di effettuare almeno le seguenti attività:

- a) **MEMORIZZAZIONE** → Cattura e acquisizione del documento cartaceo attraverso la funzione di scansione e successiva memorizzazione del file acquisito direttamente sull'apparecchiatura office installata (si presume quindi la presenza di un dispositivo di memoria di massa - hard disk - installato con una capacità proporzionata al carico di lavoro presunto) e/o sul desktop/laptop (scan to pc) e/o in cartelle di rete esistenti e/o condivise (scan to folder) e/o invio ad uno o più indirizzi di posta elettronica (scan to email) e/o invio direttamente via fax;
- b) **GESTIONE** → la digitalizzazione dei documenti cartacei dovrà consentire di configurare dei flussi di lavoro digitali personalizzati e flessibili (definibili a livello "singolo utente" e/o a livello "amministratore"), in grado di gestire ad esempio l'acquisizione, la formattazione e la consegna a destinazioni prestabili e preimpostate.
- c) **UTILIZZO** → il documento digitale, una volta acquisito, dovrà essere utilizzabile in termini di modifica, archiviazione, elaborazione, conversione (come ad es. conversione da un file "immagine" in file modificabile) e condivisione direttamente dal personal computer dell'utente;
- d) **PROTEZIONE** → i flussi dei documenti acquisiti e digitalizzati devono essere facilmente ricercabili (si presume, quindi, un sistema di indicizzazione e/o categorizzazione dei documenti) e comunque nel rispetto delle policy, sicurezza e accesso delle informazioni all'interno dell'amministrazione. Inoltre, deve essere garantita la possibilità di assemblare documenti in file PDF sicuri e protetti da password e/o dal controllo dell'accesso per la visualizzazione, la modifica e la stampa degli stessi.

Al fine di implementare adeguatamente il servizio in oggetto, si presume che le apparecchiature office offerte dal Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico e funzionali all'erogazione del servizio Click & Save siano dotate delle funzionalità e dei software necessari ad eseguire le suddette attività operative richieste.



#### **4.2.5 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.

Il servizio in oggetto dovrà agevolare, inoltre, le attività di fatturazione e di conguaglio dei click eccedenti e la rilevazione dovrà essere garantita periodicamente e comunque almeno a cadenza trimestrale. Le specifiche esigenze relative ad una cadenza periodica diversa rispetto a quella indicata, dovranno essere concordate tra il Fornitore e l'Amministrazione nella fase di start-up del servizio Click & Save (par. 4.1.2)

La lettura dovrà garantire la rilevazione della quantità e tipologia di click effettuati da ciascuna apparecchiatura office installata e funzionale all'erogazione del servizio Click & Save.

La lettura automatica dovrà contenere almeno le seguenti informazioni sul dato:

- Click monocromatico;
- Click colore;
- Funzione utilizzata e origine del click (stampa, fotocopia, fax, scansione);
- Formato del click.

L'automatizzazione della lettura dei contatori dovrà, inoltre, prevedere un processo di invio automatico dei dati raccolti presso una postazione PC adeguatamente configurata e dovrà consentire anche il riordino automatico del materiale di consumo.

### **4.3 Assistenza utenti**

#### **4.3.1 Affiancamento agli utenti**

Al fine di semplificare l'uso delle apparecchiature office installate e tutti i software a corredo, il Fornitore deve organizzare al momento dell'installazione un'attività di "affiancamento agli utenti", dando le seguenti istruzioni:

- Uso dell'apparecchiatura in tutte le sue funzioni;
- Gestione operativa quotidiana (ad es. caricamento carta, sostituzione toner);
- Utilizzo delle funzioni attribuite alle specifiche profilazioni utenza (accounting);
- Procedure per la risoluzione di inconvenienti più frequenti (come ad es. inceppamento carta);
- Modalità di comunicazione (per esempio orari e numeri di telefono) con il personale competente per eventuali richieste di intervento, manutenzione e assistenza tecnica, fornitura del materiale di consumo e per ogni altro tipo di esigenza connessa con i servizi inclusi nei corrispettivi trimestrali;
- Formazione agli utenti sulle modalità di utilizzo delle apparecchiature office ai fini della razionalizzazione dell'uso dei materiali di consumo (ad es. funzionalità fronte/retro, stampa di più pagine per foglio, contenimento del consumo di toner anche tramite la regolazione dell'intensità, uso modalità stand-by, spegnimento notturno e durante i giorni festivi, ecc.);
- Utilizzo delle funzioni di scan to folder, scan to mail e scan to pc, atte ad avviare attività basilari di cattura del documento cartaceo e gestione elettronica dello stesso;



- Utilizzo responsabile delle apparecchiature in funzione di una riduzione della produttività, intesa come click totali prodotti.

L'attività di affiancamento agli utenti dovrà essere completata dalla distribuzione elettronica di guide all'utilizzo, brochures, manuali d'istruzioni delle apparecchiature e di tutte le funzioni software in esse installate.

Il servizio dovrà essere svolto per tutto il tempo necessario ad assicurare al personale dell'amministrazione, in maniera esaustiva e puntuale, l'apprendimento di quanto sopra dettagliatamente descritto.

Ogni Amministrazione potrà designare uno o più incaricati che, al momento dell'installazione, partecipino a suddetta attività.

Per l'attestazione dell'avvenuta attività, l'Amministrazione dovrà redigere un verbale in cui si evinca il tipo di affiancamento ricevuto, la data e la durata dello stesso. Il verbale dovrà essere firmato in contraddittorio con il referente del Fornitore incaricato all'espletamento di questa attività.

#### *4.3.2 Governance del contratto*

Il servizio di governance consiste in un'attività di tipo specialistico e consulenziale a completamento di un modello di servizio globale a più livelli in grado di fornire all'utente finale valore costante per l'intera durata contrattuale. 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. A tal proposito, il Fornitore dovrà rendere disponibile diverse figure professionali, addette sia alle attività operative (ad es. personale "tecnico", "specialista" e "analista") che alla consulenza organizzativa e strategica.

Durante la fase di implementazione (start-up) il Fornitore, in accordo con l'amministrazione, dovrà specificare le cadenze periodiche di incontri "audit" (ad es. annuale) e successivamente, ad implementazione avvenuta (quindi a erogazione avviata), dovrà prevedere revisioni operative, con cadenza temporale più frequente (ad es. trimestrale) per garantire la corretta esecuzione dei requisiti contrattuali definiti da ogni singola amministrazione appaltante.

Tali incontri dovranno essere supportati da documentazione e reportistica comprovante l'andamento del servizio e degli SLA ad esso associati e definiti da ogni singola amministrazione appaltante. La condivisione dell'analisi operativa tra fornitore e utente finale permetterà di valutare, con incontri periodici dedicati, le opportunità strategiche per migliorare continuamente l'ambiente di lavoro, con conseguente risparmio ulteriore e miglioramento dei livelli prestazionali.

Le azioni correttive e di miglioramento proposte durante la vigenza contrattuale dovranno, in ogni caso, essere attuate coerentemente con i termini e le condizioni economiche originariamente aggiudicate in sede di Appalto Specifico.

Oltre alla pianificazione di incontri di "audit", la governance del contratto dovrà essere completata da una rendicontazione periodica durante tutta la durata di esecuzione del contratto, tipicamente tra il Responsabile del progetto presso l'Amministrazione e il referente del Fornitore.

L'attività di rendicontazione è supportata, ad esempio, da:

- **comunicazioni di carattere estemporaneo**, finalizzate alla esecuzione e rendicontazione di specifiche attività, alla segnalazione di problemi e proposizione delle relative soluzioni (ad es.



apertura e chiusura delle non conformità e delle azioni correttive, convocazioni e verbali di riunioni, suggerimenti su varianti in corso d'opera), che hanno lo scopo di informare tempestivamente l'Amministrazione ed il Fornitore in merito a eventi accaduti, eventuali problemi, valutazioni e suggerimenti del Monitore, decisioni concordate nelle riunioni congiunte e nelle verifiche ispettive;

- **rendicontazione periodica** sullo stato di avanzamento dei lavori, sul rispetto dei livelli di servizio e dei vincoli contrattuali, sull'autorizzazione al pagamento delle fatture, sulla eventuale applicazione di penali.

#### **4.4 Servizi migliorativi tabellari**

Di seguito si riporta la descrizione dei servizi, a fronte dei quali è prevista l'attribuzione di punteggi tecnici tabellari. I punteggi tecnici massimi attribuiti a ciascun requisito sono contenuti all'interno del Capitolato D'Oneri al par. 5.3.1.

##### **4.4.1 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, installate e connesse in rete e funzionali al servizio Click & Save, al fine di poter procedere con la produzione cartacea del lavoro di stampa lanciato dal proprio PC.

L'autenticazione dell'utente sull'apparecchiatura office dovrà avvenire mediante l'utilizzo della propria tessera (badge). Tale tessera dovrà essere di tecnologia o "a banda magnetica" o "di prossimità".

Ad eccezione di apparecchiature "ad uso personale" eventualmente installate su specifica richiesta/esigenza dichiarata dalle singole amministrazioni in fase di Appalto Specifico, tutte le apparecchiature office installate dal Fornitore devono, quindi, essere tutte corredate di un lettore badge, capace di rilevare la lettura "a banda magnetica" o quella di "prossimità", a seconda del sistema di rilevazione esistente presso l'Amministrazione.

La soluzione "Click Smartcard" deve prevedere che il lavoro di stampa venga inoltrato ad un apposito server messo a disposizione della PA - o del Fornitore, se diversamente concordato - che provvederà a memorizzare il suddetto lavoro e che lo invierà al dispositivo di stampa (con conseguente produzione del lavoro cartaceo) solo a seguito dell'autenticazione dell'utente.

Infatti il servizio deve fornire un elevato livello di sicurezza e riservatezza, in quanto potrà essere possibile stampare un documento e ottenere la copia cartacea solo quando l'utente richiedente si reca presso l'apparecchiatura office abilitata ed effettua la sua autenticazione tramite il proprio badge.

A seguito dell'autenticazione, l'utente, oltre a completare il processo di produzione del lavoro di stampa, avrà anche la possibilità di visualizzare i lavori di stampa memorizzati sul server ed eventualmente cancellarli. I lavori di stampa non rilasciati, dopo un periodo di tempo stabilito, verranno automaticamente cancellati dal sistema.



La soluzione, infine, dovrà prevedere che tutte le informazioni relative al lavoro di stampa dovranno essere automaticamente acquisiti a livello di utente, indipendentemente dall'apparecchiatura office utilizzata.

Sarà a cura e a spese del Fornitore fornire quanto occorre per l'installazione di questo servizio.

Il servizio di Click Smartcard dovrà, quindi, garantire le seguenti prestazioni:

- ✓ **Fornitura e installazione dei lettori badge** che, a seconda della tipologia di rilevazione utilizzata presso l'ente, dovranno prevedere la lettura "a banda magnetica" oppure "a prossimità". I badge devono essere, inoltre, abilitati e profilati secondo le specifiche esigenze degli utenti gestiti, e comunque in coerenza con quanto già descritto al par. 4.2.1, specificate dall'Amministrazione Contraente;
- ✓ **Monitoraggio del Total Cost of Ownership (TCO) per Centro di Costo** → nell'ambito delle attività di monitoraggio dei costi e, quindi, del Total Cost of Ownership (TCO) relativo alle attività di stampa/copia, il Fornitore dovrà rendere disponibile periodicamente e comunque "on demand" un report dettagliato contenente l'informazione precisa dei costi che ciascun "Centro di Costo" sostiene nell'ambito del servizio Click & Save implementato;
- ✓ **Plafonds di click** → il Fornitore dovrà rendere possibile la registrazione sulla smartcard di un plafond di pagine/mese (come ad es. l'utilizzo delle carte con credito prepagate) per ciascun utente gestito e associati ai rispettivi profili di utilizzo assegnati e definiti in accordo con l'Amministrazione. Qualora non sia possibile abilitare i badge già in possesso degli utenti, il Fornitore dovrà anche fornire i badge abilitabili e pari al numero di utenti da gestire. Si rammenta, a tal proposito, che l'assegnazione del numero di pagine/mese o pagine/trimestre per utente è solamente volta a stimare a priori i livelli di produttività, atti ad agevolare l'analisi dell'andamento dei costi.

#### *4.4.2 Monitoraggio e reportistica 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 Click & Save.

Il fornitore dovrà garantire almeno i seguenti livelli di servizio:

- ✓ Lettura contatori automatica, come già descritto al par. 4.2.6;
- ✓ Rilevazione del livello di consumo dei toner e segnalazione al referente di contratto presso l'ente;
- ✓ Segnalazione degli alert generati dall'apparecchiatura;
- ✓ Fermi macchina.

Il Fornitore dovrà, altresì, produrre la reportistica relativa ai dati rilevati e integrarli nell'analisi dell'andamento del TCO globale del servizio principale C&S.





#### 4.4.3 Ritiro per trattamento fine vita RAEE storici

Il Servizio consiste nel ritiro delle apparecchiature office RAEE storici (Rifiuti apparecchiature elettriche ed elettroniche) 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). Il Fornitore si impegna, inoltre, a consegnare all'Amministrazione il formulario di cui all'art. 188, comma 3 lett. b) e 188 bis del surrichiamato decreto legislativo nelle modalità e termini ivi previsti ed al conferimento dei RAEE ai soli impianti di smaltimento e recupero autorizzati ai sensi degli artt. 208 e ss. del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i..

L'attività consiste nel ritiro ai fini del recupero, ovvero ai fini del trasporto ai centri di raccolta previsti dalla normativa vigente.

Il servizio dovrà essere svolto in coerenza e nel rispetto dei requisiti e modalità di legge.

L'Amministrazione provvederà a dettagliare la tipologia, il peso (espresso in chilogrammi) e le quantità di apparecchiature office per le quali richiede il servizio ed ogni altra informazione necessaria per la tracciabilità dei rifiuti.

## 5. DESCRIZIONE SERVIZIO OPZIONALE: Office Fleet Management

L'Office Fleet Management (per brevità *OFM*) è il servizio opzionale di gestione centralizzata delle apparecchiature office (ove si intende funzione di stampa, copia, scansione e fax) di proprietà dell'Amministrazione, eterogeneo e multi brand. Il servizio è configurato come contratto a «costo click» moltiplicato per la quantità di click inclusi per ciascuna categoria, tipologia di apparecchiatura gestita.

Il servizio include attività di assistenza, di manutenzione, di fornitura del materiale di consumo, di fornitura delle parti di ricambio, di reportistica e monitoraggio.

Il servizio Office Fleet Management prevede dei corrispettivi minimi garantiti, fatturati trimestralmente, e si intendono comprensivi di:

- Quantità trimestrale di click inclusi di cui ai successivi par. 5.1.1, 5.1.2 e 5.1.3;
- Attività di gestione delle apparecchiature, come descritto nel successivo par. 5.2.

Il corrispettivo relativo agli **extra click**, sia monocromatici che a colori, sarà fatturato dal Fornitore, secondo le modalità indicate al par. 4.1.6.

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". Si rammenta, inoltre, che il servizio opzionale OFM non potrà essere destinato a quegli utenti già gestiti mediante il servizio di Click & Save. Pertanto, il servizio OFM potrà essere implementato presso quelle strutture in cui l'amministrazione preferisce gestire un proprio parco esistente.



Il servizio opzionale OFM dovrà essere previsto, contestualmente alla stesura dell'Appalto Specifico, per almeno n. 200 apparecchiature office gestite presso almeno una sede. Nel caso in cui l'Amministrazione abbia esigenza di prevedere il servizio opzionale di OFM per più di una sede, il numero minimo di apparecchiature gestite è fissato a n. 100 apparecchiature, a partire dalla seconda sede gestita.

Il servizio OFM è previsto per la gestione di apparecchiature office con un limite di vetustà di 5 anni (60 mesi) dalla data di acquisto delle stesse da parte dell'amministrazione.

I servizi di gestione del parco saranno differenziati a seconda se l'apparecchiatura office di proprietà sia ancora "in garanzia" (fino a 36 mesi dalla data di acquisto) oppure "fuori garanzia" (da 36 a 60 mesi).

**Per "in garanzia" si intende qualsivoglia apparecchiatura office coperta da un contratto di assistenza tecnica e manutenzione.**

In sede di Appalto Specifico resta ferma la necessità, anche per il servizio opzionale in oggetto, che l'Amministrazione allegghi, tra i documenti di gara, il modulo di Assessment effettuato secondo i termini e le modalità descritte nel successivo paragrafo 6.2.

Nell'ambito del servizio in oggetto, il Fornitore deve garantire la gestione di tutte le tipologie di apparecchiature office successivamente descritte e l'esecuzione di tutte le attività a corredo, secondo le modalità descritte al par. 5.2.

A partire dalla data di stipula, è prevista la fase di start-up del servizio OFM, durante la quale il Fornitore:

- provvederà ad effettuare un'analisi del parco office da gestire per recepire eventuali aggiornamenti rispetto a quanto dichiarato dall'amministrazione appaltante nel modulo di Assessment allegato in sede di Appalto Specifico;
- provvederà alla predisposizione e preparazione della propria struttura, per poter eseguire correttamente le attività di monitoraggio e reportistica, la gestione dell'assistenza tecnica e manutenzione e la pianificazione della fornitura dei materiali di consumo.

La fase di start-up, conteggiata a partire dalla data di stipula del contratto e rapportata al numero di apparecchiature office da gestire, dovrà osservare le durate indicate nella tabella seguente:

Cluster	N° apparecchiature	Durata fase di start -up del OFM*
1	Da 200 a 450	30 giorni solari
2	Da 450 a 650	45 giorni solari
3	Oltre 650	60 giorni solari

\* In caso di multi-sede, la durata di start-up è aumentata di ulteriori 15 giorni solari.



## 5.1 Tipologia apparecchiatura gestita

Il servizio opzionale OFM è suddiviso in 3 macro categorie, dettagliatamente descritte nei successivi paragrafi.

Di seguito una sintesi:

Categoria	Descrizione tipologia apparecchiatura
SINGLE	Apparecchiatura office “ad uso personale” con velocità fino a 25 pagine/minuto, sia monocromatica che a colori
GROUP	Apparecchiatura office “workgroup” con velocità da 25 pagine/minuto a 45 pagine/minuto, sia monocromatica che a colori
COMMUNITY	Apparecchiatura office “dipartimentale” con velocità da 45 pagine/minuto a 75 pagine/minuto, sia monocromatica che a colori

Per tutte le categorie, la gestione delle apparecchiature office riguarda la stampante, la multifunzione e/o la fotocopiatrice, sia monocromatica che a colori.

Ciascuna categoria, inoltre, è ulteriormente suddivisa in formula “BASIC” e “ADVANCED”, in cui la differenza consiste nella quantità di pagine incluse nei corrispettivi trimestrali di gestione.

I canoni trimestrali di gestione sono distinti a seconda se l'apparecchiatura è ancora “in garanzia” (fino a 36 mesi dalla data di acquisto) oppure “fuori garanzia” (da 36 a 60 mesi dalla data di acquisto e corrispondente al termine massimo previsto per i contratti OFM del presente Accordo Quadro).

### 5.1.1 Descrizione categoria “SINGLE”

Di seguito le tabelle di dettaglio relative alla gestione della categoria “SINGLE”, sia per le apparecchiature “in garanzia”, che “fuori garanzia”:

**TABELLA 1: Categoria “Single” in garanzia**

Categoria “SINGLE”: device ad uso personale con velocità fino a 25 ppm (apparecchiature “in garanzia”, da 0 a 36 mesi)		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	
	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula “BASIC”	
	monocromatico	colore
Stampante	375	150
Multifunzione	450	225
Fotocopiatrice	225	75



Categoria "SINGLE": device ad uso personale con velocità fino a 25 ppm (apparecchiature "in garanzia", da 0 a 36 mesi)		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	
	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "ADVANCED"	
	monocromatico	colore
Stampante	1050	450
Multifunzione	1650	600
Fotocopiatrice	750	300

**TABELLA 2: Categoria "Single" fuori garanzia**

Categoria "SINGLE": device ad uso personale con velocità fino a 25 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "BASIC"	
	monocromatico	colore
Stampante	375	150
Multifunzione	450	225
Fotocopiatrice	225	75

Categoria "SINGLE": device ad uso personale con velocità fino a 25 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "ADVANCED"	
	monocromatico	colore
Stampante	1050	450

Accordo Quadro per l'affidamento di servizi di Print & Copy Management e dei servizi opzionali per le Pubbliche Amministrazioni

Allegato 4 - Capitolato Tecnico

Classificazione Consip Public



Multifunzione	1650	600
Fotocopiatrice	750	300

### 5.1.2 Descrizione categoria "GROUP"

Di seguito le tabelle di dettaglio relative alla gestione della categoria "GROUP", sia per le apparecchiature "in garanzia", che "fuori garanzia":

**TABELLA 1: Categoria "Group" in garanzia**

Categoria "GROUP": device workgroup con velocità da 25 ppm a 45 ppm (apparecchiature "in garanzia", da 0 a 36 mesi)		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	
	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "BASIC"	
	monocromatico	colore
Stampante	3000	1200
Multifunzione	3600	1800
Fotocopiatrice	1800	600

Categoria "GROUP": device workgroup con velocità da 25 ppm a 45 ppm (apparecchiature "in garanzia", da 0 a 36 mesi)		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	
	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "ADVANCED"	
	monocromatico	colore
Stampante	8400	3600
Multifunzione	13200	4800
Fotocopiatrice	6000	2400

**TABELLA 2: Categoria “Group” fuori garanzia**

Categoria "GROUP": device workgroup con velocità da 25 ppm a 45 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula “BASIC”	
	monocromatico	colore
Stampante	3000	1200
Multifunzione	3600	1800
Fotocopiatrice	1800	600

Categoria "GROUP": device workgroup con velocità da 25 ppm a 45 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula “ADVANCED”	
	monocromatico	colore
Stampante	8400	3600
Multifunzione	13200	4800
Fotocopiatrice	6000	2400

### 5.1.3 Descrizione categoria “COMMUNITY”

Di seguito le tabelle di dettaglio relative alla gestione della categoria “COMMUNITY”, sia per le apparecchiature “in garanzia”, che “fuori garanzia”:

**TABELLA 1: Categoria “Community” in garanzia**

Categoria "COMMUNITY": device dipartimentale con velocità da 45 ppm a 75 ppm (apparecchiature "in garanzia", da 0 a 36 mesi)		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	



	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "BASIC"	
	monocromatico	colore
Stampante	11250	4500
Multifunzione	13500	6750
Fotocopiatrice	6750	2250

<b>Categoria "COMMUNITY": device dipartimentale con velocità da 45 ppm a 75 ppm (apparecchiature "in garanzia", da 0 a 36 mesi)</b>		
Durate contrattuali (in garanzia)	12mesi (3° anno vetustà)	
	24 mesi (2° anno vetustà)	
	36 mesi (1° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "ADVANCED"	
	monocromatico	colore
Stampante	31500	13500
Multifunzione	49500	18000
Fotocopiatrice	22500	9000

**TABELLA 2: Categoria "Community" fuori garanzia**

<b>Categoria "COMMUNITY": device dipartimentale con velocità da 45 ppm a 75 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)</b>		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "BASIC"	
	monocromatico	colore
Stampante	11250	4500
Multifunzione	13500	6750
Fotocopiatrice	6750	2250



Categoria "COMMUNITY": device dipartimentale con velocità da 45 ppm a 75 ppm (apparecchiature "fuori garanzia", da 36 a 60 mesi)		
Durate contrattuali (fuori garanzia)	12 mesi (5° anno vetustà)	
	24 mesi (4° anno vetustà)	
Tipologia apparecchiatura	Click trimestrali inclusi Formula "ADVANCED"	
	monocromatico	colore
Stampante	31500	13500
Multifunzione	49500	18000
Fotocopiatrice	22500	9000

## 5.2 Attività di gestione apparecchiature OFM

Il Fornitore dovrà garantire tutti i servizi, di seguito descritti, a completamento delle attività di erogazione del servizio opzionale "Office Fleet Management" per le apparecchiature office gestite:

- HELP DESK,
- Fornitura del materiale di consumo,
- Call Center,
- Reportistica e monitoraggio TCO,
- Fornitura parti di ricambio (solo "fuori garanzia" e fino a 5 anni di vetustà);
- Assistenza e manutenzione ordinaria e straordinaria;
- Servizio di movimentazione/trasloco del parco installato,

come dettagliatamente riportato nella tabella seguente.

Servizi di gestione per apparecchiature "OFM"	
Nome servizio	Descrizione
<b><u>Help Desk</u></b>	<p>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. Gli interventi possono essere effettuati su qualsiasi apparecchiatura office, appartenente rispettivamente alle categorie "SINGLE", "GROUP" e/o "COMMUNITY".</p> <p>Nel caso di apparecchiature office "in garanzia", il Fornitore dovrà accogliere le richieste di intervento manutentivo e inoltrarle al fornitore titolare della richiesta e gestore del vigente contratto di assistenza e manutenzione.</p> <p>Nel caso di apparecchiature office "fuori garanzia", il Fornitore dovrà, invece, prendere in carico e soddisfare tutte le richieste di intervento manutentivo,</p>





	<p>secondo quanto già stabilito al par. 4.1 del presente Capitolato Tecnico.</p> <p>Il processo prevede le seguenti attività:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1) l'Operatore dell'Help Desk, dopo aver verificato la titolarità dell'intervento di manutenzione richiesto (in funzione dell'esistenza di garanzia o meno) contatta l'Utente per pianificare l'intervento segnalato richiesto (attribuzione priorità e apertura caso);</li><li>2) un Operatore del Servizio di Manutenzione HW responsabile dell'intervento, si reca on-site ed effettua la rimozione del guasto e/o malfunzionamento;</li><li>3) una volta ripristinata l'operatività, l'Help Desk dovrà fornire al Call Center del Fornitore le informazioni necessarie a registrare la tipologia dell'intervento effettuato, attraverso l'immissione di un modulo elettronico di rendicontazione;</li><li>4) il Call Center verifica la soddisfazione dell'Utente per la soluzione ed il ticket viene chiuso definitivamente (chiusura caso);</li><li>5) il servizio di HELP DESK dovrà altresì prevedere un sistema di monitoraggio delle chiamate Utenti, le azioni intraprese a fronte di ciascuna richiesta di intervento e i tempi di esecuzione e chiusura degli stessi.</li></ol> <p>Nel caso in cui venisse rilevato che, l'intervento di Manutenzione Hardware non fosse necessario, viene inviata una segnalazione al Call Center, che ha l'obbligo di prendere di nuovo in carico la richiesta di assistenza, per analizzare di nuovo la problematica e risolverla con differente modalità.</p>
<b><u>Fornitura materiale di consumo</u></b>	<p>Il Fornitore dovrà garantire la consegna del materiale di consumo, <u>ad eccezione della carta</u>, per l'intero parco office di proprietà dell'Amministrazione e gestito tramite il servizio "Office Fleet Management". Nel caso in cui le apparecchiature office gestite abbiano anche funzioni di finitura con pinzatura dei documenti, si intende inclusa anche la fornitura dei punti metallici.</p> <p>Il materiale di consumo dovrà rispettare i requisiti ambientali afferenti le sostanze pericolose di cui al par 3.5.</p> <p>Nel caso in cui il Fornitore fornisca cartucce rigenerate dovrà rispettare almeno uno degli standard di qualità per le cartucce rigenerate in base alla tecnologia utilizzata ovvero:</p> <p>Per le cartucce di toner:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• DIN Technical report No. 155:2007-09 per stampa monocromatica e a colori;</li><li>• DIN 33870-1:2012 per stampa monocromatica;</li><li>• DIN 33870-2:2012 per stampa a colori;</li><li>• ASTM F:2036 per stampa monocromatica.</li></ul>



	<p>Per le cartucce a inchiostro:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• DIN 33871-1:2012 per stampa monocromatica e a colori</li><li>• DIN 33871-2:2009 per stampa a colori.</li></ul> <p>E' onere del Fornitore monitorare i consumi di ciascuna apparecchiatura office installata in rete e consegnare il materiale di consumo in tempi utili per garantire la continuità del servizio ed evitare, quindi, dei fermi macchina. Tale attività può avvenire ad esempio avvalendosi della funzione di riordino automatico del materiale di consumo.</p> <p>Per quanto riguarda, invece, le apparecchiature installate "in locale", il Fornitore dovrà provvedere alla consegna del materiale di consumo "on demand". La fornitura del materiale di consumo per le apparecchiature "in locale" dovrà essere richiesta mediante le modalità descritte di seguito e la consegna dovrà essere garantita entro i tempi stabiliti di cui oltre.</p> <p>Su espressa richiesta della PA, al fine di facilitare la gestione del materiale di consumo destinato alle apparecchiature office "in locale", il Fornitore dovrà creare un buffer minimo di toner e/o cartucce presso i locali appositamente messi a disposizione presso la sede dell'utente finale.</p> <p>La consegna del materiale di consumo dovrà garantire la massima continuità del servizio (e quindi dell'utilizzo dell'apparecchiatura).</p> <p>Le richieste di fornitura del materiale di consumo per le apparecchiature prive di funzionalità di "riordino automatico del toner", dovranno, in ogni caso, essere soddisfatte entro 24 ore lavorative dalla stessa.</p> <p>Le richieste del materiale di consumo potranno essere effettuate, in alternativa, nelle seguenti modalità e comunque concordate preventivamente con il Fornitore:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Call Center</u> del Fornitore, in osservanza degli orari stabiliti al paragrafo 4.1.5;</li><li>• indirizzo <u>email</u> per le attività di richiesta materiale di consumo;</li><li>• accesso all'<u>area web</u> riservata del portale del Fornitore. A tal proposito, verrà rilasciato alla PA l'apposito identificativo e la password;</li><li>• via <u>fax</u>. Si precisa, a tal proposito, che la richiesta è da ritenersi valida a partire dalla data e ora di ricezione del fax.</li></ul> <p>Contestualmente alla consegna, il materiale di consumo, ed in particolare il toner/la cartuccia, dovrà essere accompagnato dalla scheda dati di sicurezza.</p> <p>La consegna del materiale di consumo deve essere tracciata attraverso un apposito modulo di consegna (ad es. documento di trasporto).</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 Click &amp; Save.</p>
--	--



	<p>A tal fine è richiesto il possesso, da parte dell'esecutore del servizio, dei requisiti previsti dal D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e s.m.i., nonché del D.Lgs. 151/2005 e del D.Lgs. n. 152/2006 e s.m.i..</p> <p>Il Fornitore dovrà osservare, ove applicabili, le disposizioni del D.Lgs. 151/2005 e s.m.i., del D.Lgs. 152/2006 e s.m.i., del D.M. 17 dicembre 2009 (SISTRI) recante l'istituzione del nuovo sistema di controllo della tracciabilità dei rifiuti e s.m.i. e del D.M. 8 marzo 2010 n.65.</p> <p>Il servizio di ritiro del materiale di consumo potrà essere effettuato secondo le seguenti modalità, preventivamente concordate in fase di start - up (rif. Par. 4.1.2):</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Prevedere gli eco-box per la raccolta delle cartucce esauste che verranno periodicamente svuotati dal Fornitore. Gli Eco-box dovranno essere riservati alla raccolta del materiale esausto delle apparecchiature office installate e oggetto dell'Appalto Specifico;</li><li>• Compilazione del modulo di richiesta di ritiro degli Eco-box pieni. In questo caso, dalla data di richiesta, si prevede che il materiale venga ritirato entro e non oltre 20 giorni lavorativi successivi alla data di richiesta.</li></ul>
<b><u>Call Center</u></b>	<p>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" che svolga almeno le attività di:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• Centro informativo per la gestione del contratto;</li><li>• Ricezione richieste del materiale di consumo;</li><li>• Ricezione delle richieste di intervento tecnico e manutentivo (qualora necessario, con inoltro all'Help Desk di II livello);</li><li>• ricezione richieste di parti di ricambio (qualora necessario, con inoltro all'Help Desk di II livello e eseguibile solo per le apparecchiature "fuori garanzia").</li></ul> <p>Il Call Center dovrà avere un numero telefonico (*) ed uno di fax destinati alla gestione di tutte le attività oggetto del singolo Appalto Specifico.</p> <p><i>(*) Il numero di telefono dovrà essere un "Numero per servizi di addebito al chiamato" secondo quanto definito dall'art. 16 della Delibera n. 9/03/CIR della AGCOM "Piano di numerazione nel settore delle telecomunicazioni e disciplina attuativa" (pubblicata sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana del 1° agosto 2003, n. 177) ovvero "Numerazione per i servizi di addebito ripartito" Prima categoria, quota fissa, secondo quanto definito dall'art. 17 della detta Delibera.</i></p> <p>Gli orari del Call Center per la ricezione di suddette richieste mediante operatore, sono da intendersi dalle ore 8:30 alle ore 13:30 e dalle ore 14:30 alle ore 17:30 dal lunedì al venerdì, esclusi sabato, domenica e i giorni festivi. Le richieste effettuate oltre i suddetti orari si intenderanno come ricevute alle ore 8:30 del giorno lavorativo successivo e, se effettuate per telefono, dovranno essere registrate mediante segreteria telefonica.</p> <p>Il Fornitore dovrà garantire i seguenti livelli minimi di servizio:</p>



	<ul style="list-style-type: none"><li>• <u>Risposta entro 20''</u>, per il 90% delle chiamate ricevute nel mese. Verrà misurato il tempo che intercorre tra l'inizio della chiamata e la risposta da parte dell'operatore. In caso di chiamata perduta va misurato il tempo complessivo della chiamata.</li><li>• <u>Percentuale di chiamate perdute nel mese non superiore al 4%</u>.</li></ul> <p>L'Amministrazione, in qualità di estensore dell'Appalto Specifico e detentore del contratto di servizio Click &amp; Save, potrà riservarsi di controllare i livelli di servizio autonomamente oppure utilizzando eventualmente il supporto di una Società esterna. Tali verifiche saranno effettuabili a campione su iniziativa della PA, durante tutto il periodo di validità contrattuale.</p> <p>In ogni caso, tali livelli di servizio dovranno essere documentati, su richiesta della PA, mediante tabulati o report sotto forma di foglio elettronico, basati sui tempi, sui livelli e sui contenuti sopra descritti.</p>
<b><u>Reportistica e monitoraggio TCO</u></b>	<p>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.</p> <p>Le informazioni e i dati rilevati mediante questa attività dovranno essere periodicamente comunicati al gestore del contratto e/o ai soggetti nominati dalla Pubblica Amministrazione e preposti all'attività di controllo. La periodicità dovrà essere concordata tra il Fornitore e l'Amministrazione durante al fase di avvio del servizio.</p> <p>Si rammenta che il servizio in oggetto sarà circoscritto alle apparecchiature office oggetto del servizio OFM e riguarda sia le apparecchiature "in garanzia" che "fuori garanzia".</p> <p><u>Per ulteriori dettagli sulle modalità di svolgimento del servizio di monitoraggio del TCO e di reportistica si rimanda a quanto già dettagliato al par. 4.2.3 del presente Capitolato Tecnico.</u></p>
<b><u>Fornitura parti di ricambio (solo "fuori garanzia" e fino a 5 anni di vetustà)</u></b>	<p>Il Fornitore dovrà garantire la fornitura delle parti di ricambio per le apparecchiature office "fuori garanzia" in gestione e oggetto del servizio opzionale OFM. Le parti di ricambio dovranno essere fornite a fronte di un parco apparecchiature office "multi-brand" e con una vetustà massima di n. 5 anni dalla data di acquisto effettuato dalla PA.</p> <p>La sostituzione di parti di ricambio deve essere effettuata con parti/prodotti originali o, se non disponibili, comunque compatibili.</p> <p>Nel caso in cui il Fornitore è impossibilitato a reperire le parti di ricambio sul mercato (parti non più in commercio o fuori produzione) dovrà, al fine di garantire la continuità del servizio secondo gli SLA determinati in sede di Appalto Specifico, fornire a sue spese una apparecchiatura equivalente, in grado di funzionare nel contesto specifico gestito, per un periodo massimo di 60 giorni solari (muletto).</p> <p>Il periodo suddetto di back-up temporaneo dovrà permettere all'Amministrazione appaltante la possibilità di acquistare/reperire nuove apparecchiature sostitutive.</p>
<b><u>Assistenza/</u></b>	<p>Il Fornitore dovrà mantenere in perfetto stato di funzionamento le</p>



<b><u>Manutenzione ordinaria e straordinaria</u></b>	<p>apparecchiature oggetto del servizio OFM, provvedendo a fornire per ciascuna di esse e su richiesta dell'Amministrazione l'assistenza tecnica, ponendo in essere ogni attività necessaria per il funzionamento e per la risoluzione di malfunzionamenti per tutto il periodo della durata contrattuale.</p> <p>Gli interventi di assistenza tecnica potranno essere quindi segnalati dall'Amministrazione tramite l'apertura della chiamata al Call Center, di cui sopra.</p> <p>Il servizio in oggetto si intende comprensivo di manutenzione e assistenza HW/SW e dei relativi materiali di consumo necessari al mantenimento funzionale delle stesse apparecchiature, ed è differenziato a seconda se l'apparecchiatura è "in garanzia" oppure "fuori garanzia" e come già descritto al par. 4.1 del presente Capitolato Tecnico.</p>
<b><u>Servizio di movimentazione/ trasloco del parco installato</u></b>	<p>Su richiesta dell'Amministrazione, il Fornitore dovrà garantire l'attività di movimentazione/trasloco delle apparecchiature office di proprietà e gestite tramite l'OFM. L'attività di movimentazione è prevista nei casi in cui, durante il periodo di vigenza del contratto, la PA dovesse ritenere necessario ridefinirne la collocazione fisica, sia in base a specifiche esigenze che dovessero emergere in itinere, sia sulla base di potenziali azioni di miglioramento dell'utilizzo delle stesse. Sarà cura del Fornitore effettuare attività di monitoraggio e analisi dei livelli di utilizzo del parco installato e proporre all'Amministrazione soluzioni logistiche e funzionali di ottimizzazione. Si precisa che per il servizio in oggetto si prevede esclusivamente lo spostamento degli assets <u>nell'ambito della stessa sede/edificio</u> in cui viene espletato il servizio OFM.</p> <p>Il servizio di movimentazione/trasloco delle apparecchiature a causa di traslochi di personale e/o uffici e/o di soluzioni di ottimizzazione prevede, a carico del Fornitore, le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>• riassegnazione di apparecchiature ad altri utenti (su indicazione della PA);</li><li>• posizionamento e verifiche a fronte di spostamento utenti;</li><li>• supporto all'utente per il salvataggio dei dati critici eventualmente memorizzati sulle apparecchiature;</li><li>• imballaggio e trasloco nel nuovo luogo di destinazione;</li><li>• disimballaggio, installazione, connessione alla rete (se possibile) e configurazione dell'assets;</li><li>• esecuzione di prove di funzionamento;</li><li>• aggiornamenti dei dati di inventario.</li></ul>



## 6. COMPOSIZIONE DELL'APPALTO SPECIFICO

### 6.1 Documentazione necessaria

Al fine di completare tutti gli adempimenti necessari per la definizione dell'Appalto Specifico, le Pubbliche Amministrazioni interessate dovranno assicurare le seguenti attività:

- Registrazione e abilitazione dell'utente all'Accordo Quadro;
- Il Punto Ordinante (PO) può negoziare i singoli contratti predisponendo un Appalto Specifico, attraverso la creazione di una Richiesta di Offerta (RDO);
- La documentazione necessaria per la definizione dell'Appalto Specifico, ovvero:
  - Richiesta di Offerta (RDO);
  - Appendice al Capitolato Tecnico (ad integrazione del Capitolato Tecnico dell'AQ) contenente i requisiti tecnico-funzionali previsti per l'Appalto Specifico e come meglio descritto successivamente al par. 6.3;
  - Dichiarazione necessaria per la partecipazione alla procedura;
  - Modello di Offerta Tecnica (da utilizzare ove si intenda aggiungere e quindi premiare i servizi aggiuntivi, a completamento di quanto già acquisito dalla 1° fase);
  - Modello di Offerta Economica;
  - Schema di contratto di servizio Appalto Specifico Print & Copy Management;
  - DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenza);
  - Requisiti e condizioni delle eventuali coperture assicurative;
  - **Modulo di ASSESSMENT**, comprensivo di tutta la documentazione a supporto (dati, planimetrie, punti rete e comunque come meglio descritto al successivo par. 6.2);
  - Documento in cui la PA evidenzia condizioni particolari/esigenze specifiche/vincoli/regole organizzative/limiti di accessibilità e presenza di utenti diversamente abili;
  - Documento contenente l'ordine di priorità di implementazione del servizio C&S, nel caso in cui l'oggetto dell'Appalto Specifico riguarda l'erogazione del servizio in situazione di "multi-sede".

### 6.2 Modulo Assessment

Affinché le Pubbliche Amministrazioni possano aderire ai servizi previsti dall'Accordo Quadro, è necessario che effettuino la fase preliminare di Assessment del loro parco installato.

La fase di Assessment consiste in:

- ✚ **Censimento** delle apparecchiature di stampa, copia, scansione e fax (quantità, tipologia, anno di acquisto/noleggìo, marca e modello);
- ✚ Rilevazione dei **volumi** di stampa e copia effettuati, attraverso la lettura dei contatori (suddivisione tra funzione utilizzata, formato carta, monocromatico, colore);
- ✚ Definizione del **rapporto n° utenti per singola apparecchiatura**;



- ✚ Informazioni relative all'**infrastruttura tecnologica** (presenza di punti rete e percentuale di parco installato in rete);
- ✚ Informazioni relative alla **caratteristica dell'edificio** (sede unica, multisede, open space, stanze, segreterie, uffici di dirigenza, sale stampa/copia);
- ✚ **Informazioni contabili** (fatture, bollette, ecc..) dei **costi sostenuti** (acquisto/noleggio HW, SW, materiale di consumo, consumi energetici, carta ecc..) per consentire la rilevazione del TCO (Total Cost of Ownership)

L'amministrazione può effettuare l'assessment in maniera autonoma oppure può avvalersi del **Mercato Elettronico**, in particolare del Bando Office, all'interno del quale sono disponibili tutti i servizi relativi.

Si precisa che all'interno del Bando Office è disponibile gratuitamente tutta la modulistica a supporto dell'utente, al fine di eseguire, in modo oggettivo e in modo conforme a quanto disposto dalla documentazione del presente AQ, la rilevazione dell'installato. L'attività di assessment consentirà inoltre di stimare il **Total Cost of Ownership (TCO)** del parco installato.

Si precisa, infine, che, il modulo di Assessment predisposto da Consip e disponibile sul Mercato Elettronico, dovrà necessariamente essere compilato in ogni sua parte (sia se l'Amministrazione provvede autonomamente, sia se il servizio sarà acquistato da un operatore economico abilitato sul Mepa), in quanto tale documento costituirà parte integrante della documentazione di gara dell'Appalto Specifico preparato dalla PA. La mancanza di informazioni nel modulo potrebbe compromettere l'esatta individuazione delle esigenze dell'utente e quindi potrebbe causare carenze progettuali e qualitative dell'intera offerta tecnico-economica presentata dal concorrente in sede di rilancio competitivo dell'Appalto Specifico.

Nel caso in cui la PA richiedente avesse l'esigenza di implementare il servizio Click & Save in più di una sede, il modulo di Assessment dovrà essere compilato per ciascuna sede separatamente.

Il modulo di Assessment è composto di una serie di box, contenenti gli ambiti organizzativi coinvolti (come ad es. IT management, Ufficio Acquisti, Gestione Sedi), di cui sono congiuntamente necessari i contributi informativi, come specificato di seguito:

- BOX 1 → Informazioni generali della PA richiedente;
- BOX 2 → Informazioni logistiche e di infrastruttura tecnologica;
- BOX 3 → Informazioni economiche e contabili;
- BOX 4 → Informazioni inventariali e di modalità di utilizzo del parco office installato;
- BOX 5 → Informazioni relative ai servizi connessi;
- BOX 6 → Informazioni relative ai software di gestione.

E' onere della PA richiedente, allegare al modulo di Assessment tutta la documentazione aggiuntiva e necessaria a completamento di quanto già indicato.

A titolo di esempio, sarà necessario allegare almeno:

- Planimetrie della/e sede/i interessata/e;
- Indicazione di tutti i punti di rete presenti nella sede;
- Indicazione della ubicazione dell'apparecchiatura presente;
- Indicazione di stanze adibite a segreteria e/o funzioni specifiche e ambienti di dirigenza;
- Indicazione di ambienti predisposti a ospitare apparecchiature office;





- Indicazioni relative alla presenza di utenti diversamente abili e/o di vincoli di accessibilità;
- Indicazioni relative a esigenze di utilizzo di apparecchiature office per livelli di produttività particolari (uffici/utenti specifici/ecc ecc.) e gestione assidua di picchi di produzione.

### **6.3 Servizi aggiuntivi in Appalto Specifico**

In sede di Appalto Specifico, le Pubbliche Amministrazioni possono richiedere una serie di servizi aggiuntivi a completamento dell'erogazione soltanto del servizio principale "Click & Save", a fronte dei quali è prevista l'attribuzione di punteggi premianti, come dettagliato nel Capitolato D'Oneri.

I servizi aggiuntivi selezionabili in sede di rilancio competitivo sono:

1. Profilazione Utenti Extra;
2. Presa in carico vecchie apparecchiature office PA;
3. Gestione scansioni;
4. Gestione fax online;
5. Formazione avanzata.

#### **6.3.1 Profilazione Utenti Extra**

Il servizio aggiuntivo "Profilazione Utenti Extra" prevede l'attività di:

- profilazione di ciascun utente extra, secondo quanto già descritto al paragrafo 4.2.1 del presente Capitolato;
- il servizio di monitoraggio e reportistica, atto a controllare i consumi effettuati sulle apparecchiature office installate e secondo quanto già descritto al paragrafo 4.2.3 del presente Capitolato.

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, come ad esempio personale non amministrativo, collaboratori esterni e consulenti.

Il servizio può essere utilizzato a titolo di esempio dalle Amministrazioni, quali:

- Università (estensione dell'accesso ai soggetti di supporto alla docenza come tutor, stagisti, ricercatori, cultori della materia e agli studenti);
- Istituti scolastici (prevalentemente concedere l'accesso agli studenti);
- Aziende Ospedaliere (prevalentemente personale non amministrativo e di corsia);
- Enti giudiziari/Tribunali (utilizzo consentito ad esempio agli avvocati);
- Uffici Comunali, in particolare di "front office" (ad es. Anagrafe, Catasto, Biblioteche, Archivio e Protocollo)

Al fine di consentire all'Amministrazione l'attribuzione dei punteggi tecnici tabellari, come dettagliato nel Capitolato D'Oneri, si indicano i seguenti cluster:





Cluster	N° profilazioni
1	Inferiore a 75
2	75 - 125
3	125 - 200
4	Oltre 200

Si rammenta che, nel caso in cui i concorrenti aggiudicatari dell'Accordo Quadro, offrissero in fase il servizio migliorativo "Click SmartCard", il servizio aggiuntivo di "Profilazione degli utenti extra", eventualmente richiesto in AS dall'amministrazione appaltante, dovrà essere erogato secondo quanto previsto al par. 4.4.1 del presente Capitolato, ad eccezione della fornitura dei lettori badge. Il Fornitore dovrà, pertanto, fornire anche le tessere (badge), di quantità pari al numero di profilazioni extra richieste, con sistema di rilevazione a "banda magnetica" o "di prossimità", a seconda di quello esistente presso l'ente interessato.

#### 6.3.2 Presa 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.

La presa in carico da parte del Fornitore è circoscritta a quelle apparecchiature che, in ogni caso, sarebbero oggetto di dismissione/sostituzione con nuove apparecchiature e di prima installazione proposte in offerta tecnica dell'Appalto Specifico e quindi in funzione dell'implementazione del servizio Click & Save.

L'Amministrazione pertanto cederà tali apparecchiature direttamente al Fornitore aggiudicatario dell'Appalto Specifico, secondo quanto disciplinato dalla Ragioneria Generale dello Stato, rispettivamente nella **circolare n. 43** del 12 dicembre 2006 (riferimenti in materia di gestione di beni durevoli di valore non superiore a Euro 500,00 e procedura di ammortamento con relative aliquote annue), nella **circolare n. 33** del 26 gennaio 2010 (Cessione dei beni mobili ai fini di : i) vendita; ii) cessione gratuita; iii) dismissione e smaltimento) e nella **circolare n. 4** del 26 gennaio 2010.

Il piano di ritiro delle apparecchiature vecchie dovrà essere esplicitato dall'amministrazione appaltante in fase di Richiesta di Offerta.

Sarà, quindi, a cura e spese del Fornitore effettuare le seguenti attività :

- Salvataggio dei dati sensibili presenti sulle apparecchiature → l'attività deve prevedere gli accorgimenti HW e SW atti a proteggere e/o cancellare tutti i dati sensibili archiviati dall'apparecchiatura sull'Hard Disk ivi installato, secondo precise indicazioni dell'Amministrazione;
- Disinstallazione;
- Imballaggio e la rimozione;

delle apparecchiature office in oggetto.



### 6.3.3 Gestione scansioni

Il servizio di gestione delle scansioni è un'attività, che equipaggiata con appositi software messi a disposizione del Fornitore, deve consentire di eseguire un percorso digitale del documento cartaceo acquisito direttamente tramite l'apparecchiatura office installata (apparecchiatura multifunzione).

A titolo esemplificativo e non esaustivo, 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;
- indicizzare e inoltrare i documenti direttamente dall'apparecchiatura multifunzione verso tutti i percorsi creati e preventivamente concordati con l'Amministrazione (ad es. modulistica, fatture, ordini d'acquisto, ecc.);
- garantire la sicurezza dei file PDF acquisiti durante la scansione dall'apparecchiatura multifunzione attraverso un sistema di protezione del documento. Garantire la possibilità di assegnare una password di sblocco del documento per aprire, copiare, modificare, stampare e/o estrarre dati specifici dallo stesso.

### 6.3.4 Gestione fax online

Il servizio aggiuntivo di "Gestione fax on-line" consiste nell'installazione di un programma (software) 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). Le operazioni di invio e ricezione dei fax dovranno avvenire mediante l'assegnazione di appositi numeri fax "web based". Tale assegnazione dovrà essere personalizzabile e dovrà essere definibile sia "ad personam", sia a livello di gruppi di lavoro che di dipartimento, a seconda di quanto determinato dall'amministrazione appaltante.

Il servizio di gestione dei fax on-line dovrà assolvere almeno a queste funzioni:

- invio e ricezione del fax dalla casella di posta elettronica;
- predisposizione di un documento da una qualsiasi applicazione (es. Word, Excel, PDF) e invio diretto da essa, attraverso l'utilizzo del menù delle azioni (funzione invio fax), che consente di completare il documento da faxare con le informazioni relative al destinatario, oggetto, messaggio, copertina, pagina, ecc.;
- invio del fax, inserendo nell'apparecchiatura office (tipicamente una multifunzione dotata di funzione fax) il documento cartaceo, direttamente al numero fax del destinatario oppure utilizzando la funzione di "scan to mail";
- possibilità di predisporre cartelle condivise al fine di archiviare, consultare, visualizzare, rinominare e inoltrare i fax;
- possibilità di creare delle rubriche telefoniche personali e/o di gruppo. Le rubriche dovranno essere realizzabili sia nel programma di posta elettronica che direttamente nell'apparecchiature office installata;
- garantire la sicurezza e la riservatezza del traffico dati proveniente dall'invio e ricezione dei fax tramite l'utilizzo, ad esempio, di password e login per l'accesso all'informazione;



- possibilità di eseguire l'attività di invio fax a mailing list (più utenti contemporaneamente), al fine di ottimizzare la comunicazione massiva.

I rapporti di trasmissione e le operazioni di rendicontazione dei fax inviati oppure ricevuti dovranno pervenire automaticamente alla casella di posta elettronica oppure il Fornitore deve rendere possibile la stampa degli stessi dalle apparecchiature office installate.

#### **6.3.5 Formazione avanzata**

In sede di Appalto Specifico e su espressa richiesta dell'Amministrazione appaltante, il Fornitore dovrà rendere disponibile il servizio di formazione avanzata.

L'attività di formazione avanzata è principalmente indirizzata agli utenti indicati dall'Amministrazione, che abbiano preferibilmente competenze tecniche specifiche (c.d. key users), come ad es. i gestori di rete, gli IT manager, l'Ufficio Acquisti, gli addetti agli Affari Generali e/o alla gestione sedi.

L'attività di formazione avanzata dovrà prevedere l'approfondimento di tematiche tecniche sia nell'ambito della gestione e utilizzo delle apparecchiature office installate, sia nell'ambito dei software e servizi a corredo e funzionali alla completa e corretta erogazione del servizio Click & Save.

Il Fornitore dovrà organizzare i corsi di formazione avanzata entro il termine previsto dalla fase di start-up di implementazione del Click & Save, come già descritto al par. 4.2.1 del presente Capitolato Tecnico.

I corsi di formazione dovranno avere una durata di almeno 4 ore lavorative e dovrà essere pianificata per gruppi composti da un numero non superiore a 5 utenti.

L'attestazione dell'avvenuta formazione, contenente il dettaglio degli argomenti trattati e della durata del corso dovrà essere tracciata mediante un apposito verbale di adesione e firmato in contraddittorio dal Fornitore (formatore e responsabile del contratto), dagli utenti partecipanti e dal Referente del contratto presso l'Amministrazione.

Il Fornitore dovrà altresì, e qualora necessario, prevedere dei corsi di aggiornamento nell'arco dell'intera durata contrattuale e in concomitanza degli incontri di "audit" periodici (e pianificati in accordo con l'amministrazione), come già descritto al par. 4.3.2 del presente Capitolato Tecnico.

I corsi di aggiornamento dovranno prevedere la formazione relativa a variazioni organizzative, logistiche e di erogazione del servizio Click & Save, rilevate dal Fornitore durante gli incontri di "audit" e condivise e concordate con l'Amministrazione appaltante, fermo restando i termini e le condizioni contrattuali definiti negli atti di gara.

Suddetti corsi dovranno essere organizzati secondo medesime modalità previste per il corso di formazione avanzata effettuato durante la fase di start-up.

### **6.4 Elementi di valutazione**

Nel presente paragrafo si indica la metodologia di verifica dei requisiti ambientali che le Amministrazioni appaltanti potranno applicare in fase di aggiudicazione di ogni singolo appalto



specifico. Per tutti i requisiti ambientali inseriti nella tabella sottostante il Fornitore, in sede offerta tecnica dell' Appalto Specifico, deve impegnarsi a fornire le apparecchiature office e la relativa documentazione a corredo, che rispettino i limiti prescritti nel presente Capitolato Tecnico rispettivamente ai par. 3.4 e 3.5.

Requisito	Metodo di verifica
<b>Consumo energetico</b>	<b>Verifica:</b> per ciascuna tipologia e per ciascun modello di prodotto offerto, l'Offerente dovrà comprovare il possesso dell'etichetta ENERGY STAR o di qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio.
<b>Sostanze pericolose</b>	<b>Verifica:</b> Presentazione della scheda dati di sicurezza redatta in conformità al Regolamento CE n.1907/2006 e ss.m.i. da cui si evinca: 1) l'assenza delle sostanze citate, se non nei limiti di concentrazione indicati (nel caso dei metalli pesanti); 2) l'assenza di sostanze cui sono associate le frasi di rischio o l'assenza delle indicazioni di pericolo presenti nella tabella.  Dalla scheda dati di sicurezza deve emergere, inoltre, un risultato negativo del Test di AMES.
<b>Funzionalità fronte-retro</b>	<b>Verifica:</b> Il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all'utente (Manuale d'uso, altri documenti di prodotto) contenente esplicita indicazione delle modalità di impostazione della funzionalità di stampa/copia fronte-retro. In caso di velocità di stampa superiore o uguale alle 45 pagine/minuto il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel (RAL UZ 122, ed. 2009), o Nordic Swan (ver. 5.4) o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Funzionalità stampa di più pagine per foglio</b>	<b>Verifica:</b> Il fornitore dovrà fornire una dichiarazione di conformità al requisito includendo una spiegazione che illustri le modalità di accesso alla funzionalità. Il possesso di qualsiasi etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Compatibilità con l'utilizzo della carta riciclata</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato da una dichiarazione del produttore e dalla documentazione di accompagnamento al prodotto destinata all'utente (Manuale d'uso, altri documenti di prodotto) riportante l'indicazione della possibilità di uso della carta riciclata anche al 100% anche in caso di stampa in modalità fronte-retro. Il possesso di qualsiasi etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Manuale di istruzioni</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato dalla presentazione di una copia elettronica del manuale di istruzione e del suo estratto, che verranno dati al momento della fornitura. Il possesso dell'etichetta Der Blaue Engel, Nordic Swan o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto



	al criterio vale come mezzo di presunzione di conformità.
<b>Riciclabilità</b>	<b>Verifica:</b> I requisiti devono essere comprovati attraverso opportuna documentazione tecnica contenente schemi e informazioni sul disassemblaggio. Il possesso dell’etichetta Nordic Swan (Ver. 5.4) o Der Blaue Engel (RAL-UZ 122, ed. 2009 o RAL-UZ 171, ed.2012), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio, vale come presunzione di conformità.
<b>Emissioni</b>	<b>Verifica:</b> il rispetto del requisito è comprovato con la presentazione di un rapporto di prova condotto da un laboratorio accreditato ai sensi della norma UNI EN ISO 17025 attestante i risultati dei test effettuati secondo le modalità previste da Der Blaue Engel RAL UZ 171, ed. 2012 - Appendix S-M -“Test method for the determination of emissions from hardcopy devices” o equivalente. Il possesso dell’etichetta Der Blaue Engel (RAL UZ 171, ed. 2012), o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità. È accettato qualsiasi altro mezzo di prova appropriato, quale una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto.
<b>Emissioni sonore</b>	<b>Verifica:</b> Il rispetto del requisito relativo alle emissioni sonore è comprovato attraverso un rapporto di prova predisposto da un laboratorio di prova accreditato in base alla norma EN ISO 17025 in cui si attesti che i livelli delle emissioni acustiche sono stati misurati in conformità alla norma UNI EN ISO 7779 e dichiarati in conformità alla norma ISO 9296. Il possesso dell’etichetta Nordic Swan (ver. 5.4) o Der Blaue Engel (RAL UZ 171, ed. 2012 oppure RAL UZ 122, ed. 2009) o Eco Mark Product Category No.122, ver. 2.11. o qualsiasi altra etichetta ISO 14024 (tipo I) equivalente rispetto al criterio, vale come mezzo di presunzione di conformità. È accettato qualsiasi altro mezzo di prova appropriato, quale una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione di prova di un organismo riconosciuto.

## 7. STRUMENTI A SUPPORTO IN FASE DI AS

Contestualmente all’attivazione dell’Accordo Quadro Print & Copy Management, Consip S.p.A. pubblicherà sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), nella vetrina relativa all’iniziativa in oggetto, una serie di modulistica, sotto forma di facsimile, a supporto dell’amministrazione appaltante per la predisposizione dei singoli Appalti Specifici.

Tra i principali documenti si prevede:

1) **Indicatori di Qualità** → il documento conterrà, a titolo di esempio e in maniera non esaustiva, una serie di indicatori di qualità, che le amministrazioni appaltanti potranno utilizzare durante l’intera durata contrattuale ai fini della verifica degli SLA (Service Level Agreement);



2) **Schema delle Verifiche Ispettive** → il documento conterrà le linee guida e i principali criteri a fronte dei quali, eventualmente, l'amministrazione appaltante può effettuare le verifiche ispettive nel corso di fornitura dei beni e di erogazione dei servizi specificamente richiesti in ciascun Appalto Specifico;

3) **Guida all'Accordo Quadro** → il documento conterrà una sintesi dei principali aspetti della struttura dell'Accordo Quadro, la descrizione dei servizi principali e opzionali aggiudicati in prima fase. Inoltre, conterrà, le credenziali e i riferimenti di ciascun fornitore aggiudicatario dell'AQ.

## 8. GESTIONE QUALITA'

### 8.1 Piano di Qualità

Il Fornitore dovrà produrre, tra i documenti di stipula dell'Appalto Specifico, il Piano di Qualità della soluzione proposta e funzionale all'erogazione dei servizi "Click & Save" e "Office Fleet Management".

Il Fornitore, nello svolgimento delle attività contrattualmente previste, dovrà attenersi e dovrà essere conforme a quanto previsto dal piano della qualità approvato dall'Amministrazione appaltante, secondo le modalità da essa definite in Appalto Specifico.

Il Piano di qualità è il documento di riscontro per la valutazione della qualità del servizio erogato, rispetto al quale si valuta il livello qualitativo dei servizi e anche di tutto l'hardware, forniti e somministrati per l'intera durata contrattuale, anche in riferimento alle effettive esigenze dell'utenza.

Il Piano di Qualità relativo alla soluzione dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà:

- fornire lo strumento per collegare i requisiti specifici dei servizi contrattualmente richiesti, con le procedure generali del sistema qualità del Fornitore già esistenti;
- esplicitare le disposizioni organizzative e metodologiche adottate dal fornitore, allo scopo di raggiungere gli obiettivi tecnici e di qualità contrattualmente definiti;
- dettagliare i metodi di lavoro messi in atto dal fornitore, facendo riferimento o a procedure relative al proprio sistema, e per ciò descritte nel manuale qualità, o a procedure sviluppate per lo specifico contrattuale, a supporto delle attività in esso descritte, in questo caso da allegare al piano;
- garantire il corretto e razionale evolversi delle attività contrattualmente previste, nonché la trasparenza e la tracciabilità di tutte le azioni messe in atto dalle parti in causa, il Fornitore e la Amministrazione contraente.



## **8.2 Piano ambientale**

Il Fornitore dovrà produrre, tra i documenti di stipula dell'Appalto Specifico un documento relativo sia al Piano di gestione ambientale applicato nell'ambito della propria organizzazione, sia alla metodologia e approccio organizzativo proposto funzionalmente all'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.

Il Piano di gestione ambientale dovrà essere predisposto dal Fornitore e dovrà contenere:

- descrizione del proprio approccio organizzativo focalizzato sulla tutela dell'ambiente;
- capacità di pianificare, attuare, controllare e migliorare la performance della propria impresa relativamente al contenimento dell'impatto ambientale;
- capacità di instaurare un rapporto costruttivo e comunicazioni efficaci con il mercato, in particolare con l'utente finale;
- formazione aziendale (interna alla propria organizzazione) e consulenza all'utente finale nella definizione degli aspetti ambientali significativi, nell'individuazione di un'adeguata politica ambientale e nella stesura di procedure ambientali che tengano conto anche della gestione di eventuali emergenze;
- implementazione di piani di gestione ambientale in relazione all'erogazione dei servizi oggetto del presente Accordo Quadro;
- competenze nella verifica dell'avanzamento e valutazione dell'efficacia dei metodi applicati.

## **8.3 Piano gestione dei rischi**

Il Fornitore, tra i documenti di stipula dell'Appalto Specifico, dovrà redigere il Piano di gestione dei rischi eventualmente derivanti dall'implementazione dei servizi di Print & Copy Management (ovvero il servizio principale "Click & Save", il servizio opzionale "Office Fleet Management" e i servizi aggiuntivi previsti per l'Appalto Specifico) e dalla gestione dei contratti pluriennali previsti. Nel documento dovranno essere individuati i vari fattori di rischio che potenzialmente sarebbero in grado di ostacolare il raggiungimento degli obiettivi contrattuali. Questi rischi, a titolo di esempio, potrebbero essere legati alla dimensione del contratto di servizio oppure essere associati al processo, all'ambiente di implementazione, alla qualità, ai livelli di servizio, ai costi. Il rischio può dipendere anche dall'integrazione del servizio con altri contratti preesistenti.

I rischi individuati dovranno essere classificati secondo **l'entità dell'impatto** che essi potrebbero avere sul contratto (es. tempi, costi, obiettivi) e secondo la **probabilità** che essi possano manifestarsi.



Il Fornitore dovrà, infine, definire per ciascun rischio le strategie per affrontarlo, gestirlo e/o tenerlo sotto controllo. Tali strategie si devono esplicitare mediante l'indicazione delle attività pianificate, le risorse coinvolte e i tempi previsti per il loro completamento.

## **8.4 Livelli di servizio**

I requisiti di qualità e livelli di servizio saranno espressi dalle Amministrazioni in fase di Appalto Specifico attraverso gli specifici documenti di gara componenti i singoli contratti stipulati, sulla base della definizione e descrizione dei servizi già indicati nel presente Capitolato Tecnico.

### **8.4.1 Indicatori di Qualità**

In sede di Appalto Specifico, le Amministrazioni dovranno definire gli indicatori di qualità per la fornitura dei servizi da essi richiesti, in coerenza con il documento “Linee guida per la qualità dei beni e dei servizi ICT per la definizione ed il governo dei contratti della Pubblica Amministrazione” di DigitPA (già CNIPA). In ogni caso, Consip S.p.A. renderà disponibile sul portale [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it), a titolo di esempio e in maniera non esaustiva, una serie di Indicatori di Qualità, come già descritto al par. 7 del presente Capitolato Tecnico.

Tutti gli Indicatori di qualità dovranno essere indicati nel Piano di Qualità generale da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare gli Indicatori di qualità richiesti dall'Amministrazione.

Si precisa che per ciascun Indicatore di qualità potrà essere definita dall'Amministrazione:

- una frequenza di rilevazione cosiddetta “contrattuale” ovvero la misurazione sull'arco temporale definito “periodo di riferimento”;
- una frequenza di rilevazione cosiddetta “di andamento” ovvero la misurazione sull'arco temporale definito periodo di andamento.

Il periodo di riferimento contrattuale è superiore al periodo di andamento: quest'ultimo serve ad evidenziare in anticipo rispetto ad eventuali ripercussioni contrattuali, le criticità in fase di esercizio, con l'obiettivo di permettere azioni di recupero.

Al termine di ogni mese solare (periodo di andamento), se richiesto, dovrà essere effettuata la misurazione sul mese appena concluso; potrà essere richiesta, ad esempio, l'elaborazione dei dati di trend ovvero l'applicazione degli algoritmi di misurazione degli Indicatori di qualità in maniera progressiva, tenendo conto dei dati relativi a tutti i mesi contenuti nel periodo di riferimento (es. nel caso in cui il periodo di riferimento sia un trimestre solare, nella rendicontazione consegnata nel mese di marzo saranno riportati i risultati dell'elaborazione dei dati relativi al mese di febbraio e l'elaborazione progressiva dei mesi di gennaio e febbraio).





#### **8.4.2 Revisione degli Indicatori di Qualità**

Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta dell'Amministrazione; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità che sono risultate non efficaci.

L'Amministrazione ed il Fornitore, in caso di necessità, concorderanno eventuali modifiche ai metodi di calcolo successivamente riportati e tracciati nel Piano della Qualità generale.

Il Fornitore si impegna a erogare i servizi tenendo conto delle modifiche richieste e a recepirle nel Piano della Qualità generale, da sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione.

#### **8.4.3 Strumenti per la misurazione e rendicontazione dei requisiti di qualità**

Nella stesura del Piano della Qualità, sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione, il Fornitore per ciascun Indicatore di qualità dovrà dettagliare le fonti dati utilizzate per la raccolta dei dati elementari nonché gli strumenti per l'elaborazione delle informazioni di dettaglio.

Per la verifica del rispetto dei requisiti di qualità contrattuali il Fornitore si impegna a predisporre, senza alcun onere aggiuntivo per l'Amministrazione stessa, gli Strumenti di gestione e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali dei parametri da misurare.

Il Fornitore dovrà rendere disponibili all'Amministrazione, per la parte di propria competenza, i risultati delle misure effettuate ed il calcolo degli scostamenti dalle soglie definite attraverso gli Strumenti di gestione ed i report periodici.

Tutti i dati rilevati e tutti quelli oggetto dei report periodici (ad es. mensili, trimestrali, ecc.) dovranno essere archiviati a cura del Fornitore che, se richiesto, ne dovrà garantire l'accessibilità all'Amministrazione attraverso gli Strumenti di gestione. Inoltre il Fornitore, sempre se richiesto, si impegna a fornire all'Amministrazione la base dati di dettaglio, contenente tutti i dati rilevati, utilizzata per la valorizzazione degli Indicatori di qualità.

### **8.5 Flussi Datamart**

Nei confronti di Consip S.p.A., il Fornitore deve inviare i flussi datamart relativi ai singoli Appalti Specifici stipulati con le Amministrazioni appaltanti.

I flussi datamart devono essere inviati a partire dalla data di conclusione della fase di start up e in concomitanza con la "data avvio erogazione" (come meglio dettagliato nella "Premessa" del presente Capitolato Tecnico) dei servizi di Print & Copy Management selezionati.

Il Fornitore deve, pertanto, inviare periodicamente i flussi entro e non oltre il giorno 15 del mese successivo al trimestre di pertinenza dei dati (ovvero i dati dei singoli Appalti Specifici (ordini) emessi nel trimestre N dovranno pervenire entro e non oltre i 15 giorni successivi dalla fine del trimestre).

Si rimanda all'*Allegato 4bis "Flussi dati di alimentazione del Sistema"* (allegato al presente Capitolato Tecnico), in cui viene dettagliatamente descritto:

- modalità di invio
- descrizione della tipologia di flusso



- regole di generazione dei flussi

Nel caso in cui il Fornitore non rispetti la tempistica di invio prevista per suddetti flussi dati e il livello di dettaglio richiesto per ciascuna tipologia di flusso, Consip S.p.A. applicherà una penale, come meglio descritto nell'Allegato 2 "Schema di Accordo Quadro", articolo 10 "Penali".

## **8.6 Analisi soddisfazione dell'utenza**

Il Fornitore dovrà effettuare, durante il periodo di vigenza dei servizi contrattualizzati, le attività inerenti l'analisi della soddisfazione dell'utenza.

L'attività dovrà produrre un documento con lo scopo di rendicontare i risultati dell'indagine sul gradimento dell'utenza relativamente all'erogazione, da parte del fornitore dell'Amministrazione, di tutti i servizi contrattualizzati a fronte di ciascun Appalto Specifico.

Tale documento dovrà essere condiviso e sottoscritto dal Fornitore e dall'Amministrazione appaltante e il Fornitore dovrà renderlo disponibile in qualsiasi momento a Consip S.p.A. per la sua consultazione.

In particolare il documento dovrà presentare le seguenti informazioni:

- Descrizione del servizio: informazioni che permettano di caratterizzare ogni servizio oggetto dell'indagine;
- Metodo di indagine: descrizione della metodologia adottata per la rilevazione, elaborazione e valutazione delle informazioni fornite dal campione di utenza;
- Descrizione del campione di utenza selezionato in termini di numerosità e di percentuale rispetto agli utenti a cui è rivolto il servizio, tipologie e caratteristiche degli utenti coinvolti nella rilevazione, modalità di somministrazione del questionario (telefono, fax, interviste dirette, ecc), percentuale di rispondenti suddivisi per tipologia;
- Presentazione dei risultati delle rilevazioni.