



**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA PRODOTTI DI CANCELLERIA E DI CARTA
IN RISME 4**

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

SOMMARIO

Premessa	3
Articolo 1 - Definizioni	3
Articolo 2 - OGGETTO DELLA GARA	3
Articolo 3 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA	4
3.1 Catteristiche tecniche prodotti del Lotti 1 e 3 – materiale di cancelleria.....	6
3.2 Catteristiche tecniche prodotti del Lotti 2 e 4 - Carta da fibre vergini e riciclata.....	6
Articolo 4 - CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO	8
Articolo 5 - SERVIZI CONNESSI.....	9
5.1 SERVIZIO DI CONSEGNA	9
5.1.1 Lotto 1 e 3 Cancelleria - Tempi di consegna e quantitativi ordinabili.....	10
5.1.2 Lotto 2 e 4 Carta - Tempi di consegna e quantitativi ordinabili.....	10
5.1.3 Condizioni generali di consegna.....	11
5.1.4 Indisponibilità per Rottura di Stock	12
5.2 GESTIONE RESI.....	13
5.3 SERVIZIO DI CALL CENTER.....	14
5.4 GESTIONE DEI RECLAMI	14
5.5 TRASMISSIONE CATALOGO/ELENCO INFORMATIZZATO DEI PRODOTTI.....	15
5.6 SERVIZIO DI REPORTISTICA	16
Articolo 6 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA E FORNITURA DI PRODOTTI DI SCARSA QUALITÀ	16
Articolo 7 - RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	17
Articolo 8 - PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI	17

Premessa

Il presente Capitolato tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di prodotti di cancelleria e di carta in risme da fibre vergini e riciclata, a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia Romagna che ne facciano richiesta, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

Articolo 1 - Definizioni

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione: l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore o Ditta aggiudicataria: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- e) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato tecnico: il presente documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Allegato 3 - Schema offerta economica busta B – lotti 1-2-3-4: documenti per la formulazione dell'offerta economica, nel quale sono indicati i quantitativi acquistabili;
- h) Importo della fornitura: l'importo (espresso in Euro) della fornitura oggetto dei singoli Ordini d'acquisto. L'importo della fornitura è calcolato moltiplicando le quantità indicative richieste per il valore aggiudicato. All'importo così determinato in sede di fatturazione sarà applicata l'IVA ai sensi di legge.

Articolo 2 - OGGETTO DELLA GARA

Oggetto dell'appalto è la fornitura di prodotti di cancelleria (di seguito anche solo "prodotti") e di carta in risme da fibre vergini e riciclata, per le Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

L'appalto è diviso nei seguenti quattro lotti:

- **Lotto 1:** Affidamento della fornitura di materiale di cancelleria per l'Area Est che comprende tutte le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Bologna, Cesena - Forlì, Rimini, Ravenna, Ferrara;
- **Lotto 2** Affidamento della fornitura di carta in risme per l'Area Est che comprende le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Bologna, Cesena-Forlì, Rimini, Ravenna e Ferrara;
- **Lotto 3:** Affidamento della fornitura di materiale di cancelleria per l'Area Ovest che comprende tutte le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio sul territorio delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena;
- **Lotto 4** Affidamento della fornitura di carta in risme per l'Area Ovest che comprende le Amministrazioni contraenti presenti sul territorio delle province di Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena.

Si precisa che le quantità di ogni prodotto, indicate per ciascun Lotto, si basano su una stima statistica, maturata nel corso delle precedenti edizioni. Tali quantità vengono, pertanto, definite a titolo indicativo e sono determinate ai soli fini della valutazione delle offerte. Non devono pertanto ritenersi vincolanti ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare le forniture ed i servizi connessi sino a concorrenza dell'importo massimo spendibile (importo di aggiudicazione).

La fornitura deve intendersi comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente Capitolato Tecnico.

Articolo 3 - CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il materiale offerto deve corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche richieste e alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto. Tutti i prodotti devono essere ed esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento.

Tutti i prodotti devono essere conformi alla normativa nazionale e comunitaria vigente, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 206/2005 (recante disposizioni relative alla sicurezza generale dei prodotti) e all'eventuale possesso del marchio CE, se obbligatorio ai sensi della suddetta normativa.

Per ciascun lotto devono essere fornite tutte le tipologie di materiale richiesto, rispettando descrizioni e caratteristiche indicate (colore se indicato), offrendo sempre nella scelta **prodotti di qualità medio/alta o esclusivamente alta, laddove espressamente indicato**.

Nel corso della fornitura, non è consentito:

- eliminare prodotti offerti in sede di gara (salvo quanto previsto nell'Articolo 6 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA);

- sostituire gli articoli o variarne le caratteristiche o le confezioni (salvo quanto previsto nell'Articolo 6 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA).

Per il materiale di cancelleria, all'atto della prima consegna, il Fornitore deve consegnare ad ogni Amministrazione Contraente:

- le schede tecniche dei prodotti offerti, firmate dal rappresentante legale dell'impresa concorrente e riportanti l'indicazione dell'ID di riferimento del prodotto. Le schede tecniche dovranno essere redatte in lingua italiana, in caso contrario dovranno essere consegnate in lingua originale e corredate di una traduzione giurata in lingua italiana ai sensi del DPR 445/2000 firmata dal legale rappresentante dell'impresa;
- le eventuali certificazioni/etichette possedute dai prodotti offerti;
- per i prodotti contrassegnati come "verdi", la documentazione che attesti i requisiti delle fibre e l'assenza di sostanze come precisato al paragrafo 3.2;
- la dichiarazione attestante l'impegno a corrispondere la stessa tipologia di materiale presentata in sede di offerta e descritta nelle stesse schede tecniche.

Per la carta, all'atto della prima consegna, il Fornitore deve consegnare ad ogni Amministrazione Contraente per ogni tipologia di carta:

- le schede tecniche firmate dal legale rappresentante della Cartiera produttrice. Le schede tecniche dovranno essere redatte in lingua italiana, in caso contrario dovranno essere consegnate in lingua originale e corredate di una traduzione giurata in lingua italiana ai sensi del DPR 445/2000 firmata dal legale rappresentante dell'impresa;
- copia dei certificati di superamento delle prove UNI EN ISO richieste;
- le eventuali certificazioni/etichette possedute dai prodotti offerti;
- la documentazione che attesti i requisiti delle fibre e l'assenza di sostanze come precisato al paragrafo 3.2;
- un campione gratuito di carta, da conservare presso l'Ente;
- dichiarazione attestante l'impegno a corrispondere la stessa tipologia di materiale presentata in sede di offerta e descritta nelle stesse schede tecniche.

Le Amministrazioni Contraenti, durante tutto il periodo dell'Ordinativo di fornitura, potranno effettuare controlli sui prodotti forniti, atti a verificare la corrispondenza degli stessi alle caratteristiche tecniche richieste in gara e alle relative schede tecniche. La mancanza di una o più delle caratteristiche minime richieste potrà dare luogo alla risoluzione degli Ordinativi di Fornitura o della Convenzione.

3.1 Catteristiche tecniche prodotti del Lotti 1 e 3 – materiale di cancelleria

Le caratteristiche tecniche dei singoli prodotti sono riportati nell'Allegato 7 - Dettaglio prodotti Cancelleria. Non sono ammesse variazioni alcuna, da parte del Fornitore, a quanto disposto nello stesso Allegato.

I quantitativi stimati per tipologia sono riportati nell'Allegato 3 - Schema offerta economica busta B – lotti 1-2-3-4 nelle cartelle riguardanti i singoli Lotti 1 e 3.

3.2 Catteristiche tecniche prodotti del Lotti 2 e 4 - Carta da fibre vergini e riciclata

La carta in risme (da fibre vergini formato A4 e A3 gr. 80, riciclata formato A4 e A3 gr. 80) deve corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche ed ai parametri richiesti, come di seguito precisato. I quantitativi stimati per tipologia sono riportati nell'Allegato 3 - Schema offerta economica busta B – lotti 1-2-3-4 nelle cartelle riguardanti i singoli Lotti 2 e 4.

La carta in risme deve essere garantita per un sicuro funzionamento con fotoriproduttori veloci, fotocopiatrici e stampanti laser o a getto di inchiostro e fax, resistente al calore del passaggio in macchina senza inarcamenti, con caratteristiche di bidirezionalità ed utilizzo in fronte e retro. Inoltre, deve essere assolutamente uniforme con un buon taglio e non deve rilasciare polveri durante l'uso in stampa e in copia.

Le marche e le specifiche tecniche della carta in risme offerte sono individuate dal fornitore e devono corrispondere alle tipologie richieste nel rispetto dei parametri minimi e indispensabili di seguito stabiliti.

CARTA DA FIBRE VERGINI – CARATTERISTICHE E SCHEDA TECNICA

La carta da fibre vergini offerta deve essere di formato UNI DIN A4 e A3.

In conformità a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013, la carta deve essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre vergini provenienti da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Si presumono conformi i prodotti in possesso:

- di una etichetta Ecolabel o Nordic Swan;
- della certificazione rilasciata da organismi terzi indipendenti che garantiscono la catena di custodia in relazione alla provenienza da foreste gestite in maniera responsabile o controllata della cellulosa impiegata, quali quella FSC o PEFC puro o equivalente;
- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021, che attesti l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate;
- di altre etichette ambientali ISO di tipo I, equivalenti rispetto a questo criterio.

Il Fornitore che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal dal paragrafo 5.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2014.

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma, ai disperdenti. I prodotti muniti di etichetta Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di tipo I equivalenti si presumono conformi. In assenza il Fornitore deve fornire una certificazione specifica di parte terza che attesti il requisito o una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della cartiera. In tale ultimo caso le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere una convalida da parte di un Ente terzo.

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto. Le caratteristiche della carta da fibre vergini richiesta sono riportate nella scheda tecnica a seguire:

Caratteristica	Valore minimo (toll. minima consentita)	Valore massimo (toll. max consentita)	Metodologia
Grammatura	78 gr/mq	82 gr/mq	UNI EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	99 micron	116 micron	UNI EN ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO	≥ 100%	n.a.	UNI ISO 2470 o equivalenti
in alternativa			
Grado di bianco CIE	≥ 135%	n.a.	BS ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 90%	n.a.	UNI ISO 2471 o equivalenti

CARTA RICICLATA – CARATTERISTICHE E SCHEDA TECNICA

La carta riciclata offerta deve essere di formato UNI DIN A4 e A3.

In conformità a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013, la carta deve essere costituita da fibre di cellulosa riciclata, con quantitativo minimo pari almeno al 70% in peso. Le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Sono presunti conformi i prodotti in possesso:

- dell'etichetta ecologica Ecolabel europeo con percentuale di fibra riciclata superiore o uguale al 70%; dell'etichetta ecologica Der Blaue Engel;
- del marchio "FSC® Recycled" (oppure "FSC® Riciclato") o "PEFC® Recycled" (oppure "Riciclato PEFC®") ;

- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021 che attesti la presenza di una percentuale di fibra riciclata almeno del 70% e l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate, convalidata da un organismo riconosciuto;
- di altre certificazioni di parte terza che prevedono tale criterio tra i requisiti per l'ottenimento della certificazione.

Il Fornitore che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal dal paragrafo 4.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 3/05/2014.

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma, ai disperdenti. I prodotti muniti di etichetta Ecolabel Europeo o di altre etichette ambientali ISO di tipo I equivalenti si presumono conformi. In assenza il Fornitore deve fornire una certificazione specifica di parte terza che attesti il requisito o una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante della cartiera. In tale ultimo caso le Amministrazioni Contraenti potranno chiedere una convalida da parte di un Ente terzo.

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto. Le caratteristiche minime della carta riciclata richiesta sono riportate nella scheda tecnica a seguire:

Caratteristica	Valore minimo (toll. minima consentita)	Valore massimo (toll. max consentita)	Metodologia
Grammatura	78 gr/mq	82 gr/mq	UNI EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	96 micron	112 micron	UNI EN ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO	≥ 69%	n.a.	UNI ISO 2470 o equivalenti
in alternativa			
Grado di bianco CIE	≥ 58%	n.a.	BS ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 85%	n.a.	UNI ISO 2471 o equivalenti

Articolo 4 - CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO

Nel corso della fornitura, tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente la marca indicata in gara e il quantitativo dello stesso prodotto presente in ogni tipo di confezione. Le marche indicate sulle confezioni dovranno corrispondere per descrizione, tipologia e quantità al prodotto contenuto all'interno delle stesse. Il confezionamento dei prodotti dovrà essere

regolarmente sigillato, realizzato con l'uso di materie prime non nocive e dovrà possedere formato e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale.

Nel corso della fornitura si dovranno utilizzare imballaggi riciclabili e comunque non costituiti da materiali sintetici alogenati. Si dovranno utilizzare imballaggi costituiti da un unico materiale (monomateriale) o da più componenti, facilmente separabili manualmente, a loro volta monomateriali, al fine di agevolare lo smaltimento differenziato degli stessi.

L'imballaggio di ciascun collo deve essere realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto alla natura della merce e al mezzo di spedizione prescelto, che ne deve garantire l'integrità finale.

L'Amministrazione Contraente o l'Unità Approvvigionante possono rifiutare la consegna dei prodotti consegnati in colli non integri.

La carta sia da fibre vergini sia riciclata in formato UNI DIN A4 e A3 dovrà essere impacchettata in risme da 500 fogli, confezionate in scatole da 5 risme ciascuna. Su ogni confezione devono essere indicate le certificazioni, le etichette ecologiche e le prove UNI EN ISO afferenti al prodotto.

La consegna potrà avvenire sia in scatole che in pallet/bancale a seconda del quantitativo ordinato.

Articolo 5 - SERVIZI CONNESSI

I servizi di seguito descritti sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel costo del prezzo unitario corrisposto dall'Amministrazione Contraente:

- Consegna;
- Gestione resi;
- Immissione e monitoraggio degli ordinativi;
- Call center;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

5.1 SERVIZIO DI CONSEGNA

Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del Fornitore. Per consegna si intende ogni onere relativo all'imballaggio, trasporto, consegna al piano stradale, al magazzino e consegna al piano e qualsiasi attività ad essa strumentale. Il Fornitore pertanto dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste.

Il Fornitore si impegna a erogare alle Amministrazioni che ne facciano richiesta nell'Ordinativo e/o nelle singole richieste, il servizio di consegna al piano nel rispetto delle modalità indicate a seguire.

5.1.1 Lotto 1 e 3 Cancelleria - Tempi di consegna e quantitativi ordinabili

Ciascuna Amministrazione potrà emettere richieste di consegna per materiale di cancelleria il cui valore non risulti inferiore ad Euro 150,00 (Euro centocinquanta) per ciascun luogo di consegna indicato di volta in volta dall'Amministrazione.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo:

- a) entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richiesta di consegna urgente, nel rispetto del valore minimo ordinabile € 150,00, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta.

5.1.2 Lotto 2 e 4 Carta - Tempi di consegna e quantitativi ordinabili

Il Fornitore, nel caso della consegna della carta in risme, è tenuto a dare esecuzione alle Richieste di consegna per una quantità minima di 100 risme per i formati A4 da fibre vergini e riciclata, e 20 risme per il formato A3 da fibre vergini e riciclata. Nel caso della consegna della carta in pallet, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle richieste di consegna per una quantità minima di 1 (uno) pallet/bancale per ciascun formato.

Nel caso di consegna al piano stradale la stessa dovrà essere effettuata con un automezzo dotato di sponda idraulica. Il pallet/bancale non dovrà essere sballato ma consegnato e posizionato integro. Le Amministrazioni dovranno assicurare l'accessibilità dell'automezzo dotato di sponda idraulica fino al luogo di scarico.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo:

- a) per richieste di consegna di carta espresse in risme (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richieste di consegna urgente di carta espresse in risme (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 4 (quattro) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- c) per richieste di consegna standard espresse in pallet/bancali (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

d) per richieste di consegna urgente espresse in pallet/bancali (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

Si precisa che:

- il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione a richieste di consegna contenenti l'indicazione di un quantitativo di carta A4 da fibre vergini e A4 riciclata il cui totale sia non inferiore a 100 risme;
- il Fornitore sarà tenuto a dare esecuzione a richieste di consegna contenenti l'indicazione di un quantitativo di carta da fibre vergini in formato UNI DIN A3 inferiore a 10 risme solo se tale quantitativo è abbinato ad un ordine di carta in formato A4 uguale o superiore a 100 risme.

5.1.3 Condizioni generali di consegna

Il Fornitore, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna standard, dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini sopra indicati. Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite *e-mail* i referenti indicati nell'Ordinativo di Fornitura o nella Richiesta di Consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo, per convenire modalità ed orari di consegna.

Per il rispetto dei tempi di consegna e di avviso fanno eccezione i periodi sotto indicati:

- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al successivo paragrafo. Eventuali eccedenze, non autorizzate, non saranno riconosciute, pertanto non pagate.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Il Fornitore dovrà consegnare la merce all'indirizzo chiaramente indicato nella Richiesta di Consegna entro il termine definito per ogni tipologia di consegna prescelta dall'Amministrazione. Laddove indicato dall'Amministrazione nella relativa Richiesta, la consegna dovrà essere effettuata franco magazzino e dovrà essere effettuata almeno "al piano stradale", intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella Richiesta di Consegna o in alternativa al piano. In dettaglio, la fornitura dovrà essere depositata:

- **al magazzino**, intendendo per magazzino un locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei prodotti, purché quest'ultimo sia posizionato al livello del piano stradale ovvero

raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso sia comunque non limitato da barriere architettoniche strutturali;

- **al piano**, esclusivamente per le consegne di cancelleria nel rispetto del valore minimo ordinabile di € 150 di cancelleria e di carta purchè in risme, intendendo per piano un punto di deposito dei prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibile tramite montacarichi e alternativo al magazzino.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto. La firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto; l'Amministrazione potrà accertare quantità e qualità in un successivo momento. Tale verifica dovrà comunque essere accettata ad ogni effetto dal Fornitore. Eventuali eccedenze non autorizzate non saranno riconosciute e di conseguenza saranno restituite al Fornitore.

Il documento di trasporto, in duplice copia, dovrà obbligatoriamente indicare:

- i) il numero di riferimento dell'Ordinativo di Fornitura
- ii) il numero di riferimento della Richiesta di Consegna;
- iii) la data della richiesta;
- iv) la data di consegna;
- v) il luogo di consegna;
- vi) la codifica dei prodotti consegnati;
- vii) tipologia, la quantità dei prodotti e le modalità di consegna per quanto riguarda la carta (in risme/pallet);

La tipologia del prodotto dovrà essere individuabile dalle seguenti caratteristiche: denominazione commerciale, marca, caratteristiche del prodotto.

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Amministrazione Contraente e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal Fornitore, per il trasporto dei prodotti.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti.

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità e la qualità che verranno riscontrate conformi dalle Amministrazioni.

5.1.4 Indisponibilità per Rottura di Stock

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock dei prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini della cartiera), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la data a partire dalla quale non potranno essere garantiti i termini di consegna ("data di rottura di stock") di cui ai precedenti paragrafi. A seguito di tale comunicazione, le Richieste di Consegna pervenute nei **10**

giorni lavorativi successivi alla “data di rottura di stock” dovranno essere adempiute entro una data di prevista consegna:

- non superiore al termine massimo di **20 giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna richiesta di Consegna per le consegne della carta in risme;
- non superiore al termine massimo di **30 giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna richiesta di Consegna per le consegne della carta in pallet,

pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Nei **10 giorni lavorativi** successivi alla “data di rottura di stock”, non potrà essere richiesto da parte delle Amministrazioni il servizio di consegna urgente. Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non più di una volta per ciascun trimestre, a partire dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della stessa e dei singoli Contratti di Fornitura. Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non verranno tenute in considerazione e, in caso di mancato rispetto dei termini di consegna, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna.

5.2 GESTIONE RESI

Nel caso di difformità qualitativa (quale a titolo esemplificativo la mancata corrispondenza per modello, formato e/o tipologia, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio, tra prodotti richiesti e prodotti consegnati, prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa in eccesso (numero di Prodotti) tra la richiesta di consegna e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate successivamente rispetto a quanto riportato nel documento di trasporto, l'Amministrazione invierà una contestazione scritta, anche a mezzo fax, al Fornitore, attivando le pratiche di reso, secondo quanto di seguito disciplinato.

Il ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi dovranno essere effettuati senza alcun onere per l'Amministrazione entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta e il Fornitore dovrà concordare con l'Amministrazione le modalità di ritiro. In caso di ritardi ingiustificati sarà applicata una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo. Il Fornitore è tenuto a provvedere, contestualmente al ritiro, ove occorrente, alla consegna dei prodotti effettivamente ordinati e/o esenti da vizi, difformità o difetti.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni solari, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna, per ogni giorno di ritardo.

Al positivo completamento dell'attività di ritiro dei prodotti non conformi e/o in eccesso e della loro relativa sostituzione, laddove necessaria, il Fornitore dovrà redigere un apposito “verbale di reso”, in

contraddittorio con l'Amministrazione, riportante almeno le informazioni relative alla data di comunicazione della pratica di reso, alle ragioni della contestazione e all'attestazione dell'avvenuta sostituzione/ritiro dei prodotti. Nel caso in cui i prodotti resi siano già stati fatturati, il Fornitore dovrà procedere all'emissione della nota di credito.

Inoltre se entro **15 giorni lavorativi** decorrenti dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione il Fornitore non abbia proceduto al ritiro dei prodotti non conformi, l'Amministrazione ha facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti dall'Amministrazione per tale operazione saranno rimborsati dal Fornitore. Le Amministrazioni non sono tenute a rispondere di eventuali danni subiti dai Prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi.

5.3 SERVIZIO DI CALL CENTER

Alla data di attivazione della Convenzione, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di *Call Center*, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Convenzione stessa e dei singoli Ordinativi di Fornitura, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. I riferimenti del *Call Center* dovranno essere indicati all'Agenzia Intercent-ER nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione stessa.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 9:00 alle ore 13:00 e dalle ore 14:00 alle ore 18:00, ad eccezione del sabato, domeniche e festività nazionali e locali, giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio, seconda e terza settimana di agosto.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre dopo tali orari, ivi inclusi i giorni non lavorativi, deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute entro la successiva ora lavorativa di apertura del Call Center (ovvero alle ore 14:00 dello stesso giorno lavorativo o alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo). Il *Call Center* permetterà alle Amministrazioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nella Convenzione;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di compilazione e invio dell'Ordinativo di Fornitura e delle Richieste di Consegna;
- richiedere chiarimenti ed informazioni sulle modalità di consegna e/o sullo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- inoltrare i reclami.

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni.

5.4 GESTIONE DEI RECLAMI

Le Amministrazioni potranno segnalare, mediante comunicazione da inviare al Fornitore e per conoscenza all'Agenzia, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del

servizio della fornitura e dei servizi ad essa connessi, ferma rimanendo l'applicazione delle penali previste per le singole fattispecie.

Con riferimento alla tabella sotto riportata "TIPOLOGIA DI RECLAMO", qualora il numero totale dei reclami pervenuti nell'arco temporale di 6 (sei) mesi sia uguale o superiore a n. 5 reclami relativi a diverse tipologie di reclamo, ovvero uguale o superiore a n. 3 reclami della medesima tipologia di reclamo, l'Agenzia applicherà una penale di € 1.000,00:

TIPOLOGIA DI RECLAMO	
A	Consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara
B	Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nelle modalità stabilite nel Capitolato
C	Mancata rispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati
D	Consegne parziali
E	Disservizio del Call Center
F	Disservizio del Responsabile della Fornitura

Qualora, nell'arco di un periodo di 12 mesi, pervengano all'Agenzia **cinque reclami - tre per gli articoli contrassegnati come Alta Qualità** - di malfunzionamento o di scarsa qualità (a titolo meramente esemplificativo: penne che non scrivono; pennarelli che si asciugano in breve periodo; blocchetti riposizionabili che non si attaccano; articoli incollanti che non incollano; cucitrici non resistenti; ecc), il Fornitore sarà tenuto a sostituire detti prodotti con altri di migliore qualità al medesimo prezzo offerto in gara, attenendosi alle modalità di cui ai commi terzo e quarto del successivo paragrafo 6 e fatto salvo quanto previsto dal comma quinto dello stesso paragrafo.

Gli eventuali reclami di cui ai commi precedenti, verranno contestati per iscritto al Fornitore dalle Amministrazioni Contraenti; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio delle Amministrazioni Contraenti e/o dell'Agenzia, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, si procederà a norma dei precedenti commi secondo e terzo.

È fatta salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti di risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura per la consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara.

5.5 TRASMISSIONE CATALOGO/ELENCO INFORMATIZZATO DEI PRODOTTI

Ai fini della pubblicazione nel sito web dell'Agenzia, il Fornitore si obbliga a consegnare la seguente documentazione:

- Elenco informatizzato, completo di descrizioni ed immagini dei prodotti offerti in sede di gara con le principali caratteristiche, la confezione minima ordinabile e il relativo prezzo;
- Schede tecniche necessariamente su supporto informatico di tutti i prodotti offerti;

- Segnalazione del numero di telefono, fax e l'indirizzo e-mail del Call center.

5.6 SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il Fornitore si impegna a predisporre e trasmettere, via web o via posta, all'Agenzia un flusso informativo di dati aggregati e riassuntivi dell'attività contrattuale, su base annuale entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla scadenza di ogni anno di durata della Convenzione, pena l'applicazione di una penale del valore di e 1.000,00.

Il report dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni per ciascun Lotto di riferimento, le note di sintesi di ciascun Ordinativo di fornitura (con riferimento al numero generato dal sistema) emesso dalle Amministrazioni contraenti con indicazione delle quantità richieste per tipologia e formato, per ogni singolo prodotto e complessivamente.

Articolo 6 - EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITÀ E FORNITURA DI PRODOTTI DI SCARSA QUALITÀ

Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente le Amministrazioni sulle modifiche funzionali dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi. Non costituisce modifica:

- il cambiamento dell'imballaggio;
- il cambiamento del formato di vendita, salvo l'eventuale adeguamento del prezzo al nuovo formato.

Qualora il Fornitore, nel corso della durata della Convenzione, dimostri che uno o più prodotti offerti in sede di gara e/o compresi nel catalogo illustrato si trovi ad essere fuori produzione e/o di difficile reperibilità, il Fornitore stesso dovrà darne comunicazione all'Agenzia Intercent-ER, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di messa "fuori produzione".

Il Fornitore dovrà contestualmente:

- indicare, quale tipologia di prodotto/i avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre in sostituzione di quello/i offerto/i in gara, alle stesse condizioni economiche;
- fornire tutte le ulteriori documentazioni a comprova delle medesime caratteristiche (quali: certificazioni, etichette ecologiche, ecc..) possedute al prodotto/i offerto/i in sostituzione.

L'Agenzia Intercent-ER procederà, quindi, alla verifica delle schede tecniche ai fini dell'accettazione del/i nuovo/i prodotto/i, comunicando al Fornitore gli esiti di suddetta verifica.

In caso di esito negativo di suddette verifiche, l'Agenzia intercent-ER avrà facoltà di risoluzione della Convenzione, come previsto nella stessa. Le parti si impegnano, di conseguenza, ad apportare quelle modifiche che, di comune espresso accordo, dovessero essere valutate opportune.

Articolo 7 - RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere indicati all'Agenzia nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione.

Il Responsabile della Fornitura dovrà essere in grado di:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni che emettono Ordinativi di Fornitura e Richieste di Consegna;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'Agenzia e all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della Fornitura proposto in sostituzione.

È fatta salva la possibilità per il Fornitore di mettere a disposizione ulteriore personale specializzato per una corretta prestazione dei servizi.

Articolo 8 - PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI

Il presente paragrafo si riferisce a tutti i prodotti previsti in gara.

Materiale di Cancelleria

Eventuali richieste di revisione e/o adeguamento dei prezzi, in aumento e/o in diminuzione, saranno prese in considerazione con le modalità di seguito precisate solo in caso di eventuale rinnovo della Convenzione e saranno valutate in contraddittorio tra la Regione ed il Fornitore, nei termini di cui all'art. 115 del D.Lgs. 163/2006. Si procederà pertanto di norma ad un istruttoria condotta sulla base dei dati di cui all'art. 7, comma 4, lettera c) e comma 5 dello stesso D.Lgs. 163/2006. In caso di mancanza della pubblicazione dei dati di cui al sopracitato art. 7 del D.Lgs. 163/2006, il parametro di riferimento sarà la variazione media dell'indice ISTAT generale dei prezzi al consumo per famiglie di operai e/o impiegati in Italia, al netto dei tabacchi (indice F.O.I.).

Materiale di Carta

Il Fornitore dovrà offrire un prezzo unitario per risma (IVA esclusa) relativo a ciascuna delle tipologie di prodotto e alle modalità di consegna previste (in risme, in pallet/bancali).

Tipologia di Carta/ Prodotti	Modalità di Consegna	Modalità di consegna
Carta da fibre vergini formato A4	Consegna in risme (min. 100)	Risme - Pallet/Bancali
Carta da fibre vergini formato A3	Consegna in risme (min. 20)	Risme - Pallet/Bancali
Carta riciclata formato A4	Consegna in risme (min. 100)	Risme - Pallet/Bancali
Carta riciclata formato A3	Consegna in risme (min. 20)	Risme - Pallet/Bancali

I prezzi offerti potranno essere aggiornati per tutta la durata della Convenzione con cadenza trimestrale, a partire dal terzo trimestre successivo alla data di stipula della convenzione stessa.

Al fine di consentire il riallineamento dei prezzi, sulla base dell'indice medio dei prezzi all'ingrosso per risme di carta di formato UNI A4 (di tipo "B" e di tipo "riciclato"), rilevato e pubblicato dalla Camera di Commercio di Milano, il Fornitore si impegna a comunicare all'Agenzia, entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore della possibile variazione dei prezzi, la variazione avvenuta dei suddetti indici. Tale comunicazione dovrà essere accompagnata da idonea documentazione giustificativa. L'Agenzia, previa l'effettuazione delle verifiche ritenute necessarie, provvederà a darne immediata comunicazione sul sito web nella sezione apposita.

In particolare la formula da applicare per aggiornare i prezzi sia della carta da fibre vergini che di quella riciclata, allo scadere dei trimestri successivi è la seguente:

$$P_{t+1} = P_t + P_t * \Delta (\%)$$

ove

P_{t+1} è il nuovo prezzo aggiornato

P_t è il prezzo in vigore

$$\Delta (\%) = (\bar{A}_{t+1} - \bar{A}_t) / \bar{A}_t$$

ove con

\bar{A}_t si intende l'indice medio dei prezzi al tempo t (inteso come media del valore minimo e massimo).

\bar{A}_{t+1} si intende l'indice medio dei prezzi al tempo t+1 (inteso come media del valore minimo e massimo).