



## **SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE**

**Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.**

**ALLEGATO 3  
CAPITOLATO TECNICO**

Definizioni .....	3
Articolo 1. OGGETTO .....	5
Articolo 2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E REQUISITI MINIMI DEL PRODOTTO ..	5
a) Caratteristiche della fornitura e requisiti minimi dei prodotti dei Lotti 2 e 4 ( <i>Toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale per l'Area Est e per l'Ovest</i> ).....	5
Articolo 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA.....	7
Articolo 4. GESTIONE E RESI .....	9
Articolo 5. INDISPONIBILITÀ PER ROTTURA DI STOCK .....	10
Articolo 6. LISTINO PRODOTTI .....	11
Articolo 7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI .....	12
Articolo 8. RESPONSABILE DELLA FORNITURA .....	12
Articolo 9. SERVIZIO DI CALL CENTER.....	12

## Premessa

Il presente Capitolato tecnico definisce le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di **toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale**, nel rispetto del Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare del 13.02.2014, a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia Romagna (Aziende Sanitarie, Enti, ecc.) di cui all'art. 19 della Legge Regionale n. 11/2004 e s.m. (di seguito in poi Amministrazioni Contraenti).

## Definizioni

---

1. 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) Punto Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti autorizzati ad impegnare la spesa e quindi abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura;
  - h) Unità Approvvigionante/i: gli uffici e/o gli enti indicati dai Punti Ordinanti. Le Unità Approvvigionanti possono essere delegate a gestire operativamente il rapporto contrattuale (per esempio stilare le Richieste di Approvvigionamento ed effettuare con il Fornitore la pianificazione della Fornitura). Le Unità Approvvigionanti – se delegate dal Punto Ordinante – possono sottoscrivere i documenti preliminari e/o afferenti all'esecuzione del contratto. Le Unità Approvvigionanti possono coincidere con i Punti Ordinanti;

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

- i) Importo minimo per consegna: l'importo minimo dei prodotti che devono essere consegnati alla stessa Unità Approvvigionante o ad Unità Approvvigionanti facenti capo alla stessa Amministrazione Contraente in un'unica consegna.
- j) Richiesta di Approvvigionamento: il documento, con il quale le Amministrazioni Contraenti, attraverso i propri Punti Ordinanti o - qualora delegate - attraverso le Unità Approvvigionanti, richiedono di volta in volta i prodotti che intendono acquistare e le relative quantità che devono essere consegnate presso i luoghi indicati;
- k) Prodotti originali: per prodotti "originali" si intendono i prodotti OEM - Original Equipment Manufacturer, ossia quelli fabbricati dagli stessi produttori delle apparecchiature di stampa ai quali tali prodotti sono destinati
- l) Prodotti rigenerati: per prodotti "rigenerati" si intendono quelli derivanti da un processo di rigenerazione delle cartucce originali esaurite, ossia da processi di riempimento della polvere e di sostituzione delle parti usurate di involucri appartenenti a prodotti originali.
- m) Materiale di consumo accessorio: prodotti di consumo originali varie marche (drum, tamburo, kit di manutenzione, vaschette etc.) per il funzionamento di PC, stampanti, fotocopiatori e altre apparecchiature in dotazione agli Enti.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.

---

## **Articolo 1. OGGETTO**

---

Oggetto dell'appalto è la fornitura di toner e materiale di consumo accessorio originale, necessari al funzionamento e all'utilizzo delle attrezzature informatiche, comprensiva dei servizi connessi a favore delle Pubbliche Amministrazioni di cui alla premessa.

La procedura è suddivisa nei seguenti quattro lotti:

**Lotto 1:** Fornitura di **toner, cartucce a getto di inchiostro e materiale di consumo accessorio originale per l'Area Est** che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Bologna, Forlì – Cesena, Rimini, Ravenna, Ferrara;

**Lotto 2:** Fornitura di **toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale per l'Area Est** che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Bologna, Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna e Ferrara;

**Lotto 3:** Fornitura di **toner, cartucce a getto di inchiostro e materiale di consumo accessorio originale per l'Area Ovest** che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio sul territorio delle province di: Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena;

**Lotto 4:** Fornitura di **toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale per l'Area Ovest** che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena.

In caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare le forniture e i servizi connessi fino a concorrenza dell'importo massimo spendibile pari all'importo complessivo a base di gara di ciascun lotto.

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

## **Articolo 2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E REQUISITI MINIMI DEL PRODOTTO**

---

I prodotti oggetto della fornitura devono essere conformi alle normative nazionali e/o comunitarie vigenti per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia e a tutte quelle che venissero emanate in corso di contratto.

Tutti gli articoli devono essere altresì conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza.

- a) **Caratteristiche della fornitura e requisiti minimi dei prodotti dei Lotti 2 e 4** (Toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale per l'Area Est e per l'Ovest).

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

Le tipologie di prodotti richiesti devono essere conformi alle specifiche tecniche di base contenute nei Criteri Ambientali Minimi per le cartucce toner e a getto di inchiostro adottate con D.M. 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 del 11 marzo 2014) e disponibili sul sito <http://www.minambiente.it/pagina/criteri-ambientali-minimi>. In particolare:

- gli involucri dei consumabili da stampa rigenerati devono provenire da attività di recupero di cartucce originali e/o prodotte nel rispetto dei diritti di proprietà industriale;
- la cartuccia rigenerata/ricostruita deve recare la ragione sociale del produttore, l'anno e il mese di produzione, il codice del produttore dell'involucro originale ricostruito e l'Asserzione ambientale auto dichiarata, conforme alla norma UNI EN ISO 14021, "rigenerata" o "ricostruita" o, meglio, "preparata per il riutilizzo";
- i consumabili da stampa (cartucce toner e inkjet) rigenerati devono essere compatibili con le apparecchiature cui sono destinati e devono avere funzionalità, resa e qualità di stampa equivalente a quella dei modelli originali. Tali caratteristiche, nonché eventuali danni alla stampante correlati all'uso di tali prodotti, debbono essere garantiti dal produttore. Le caratteristiche prestazionali di resa e di qualità di stampa sono soggette alle norme tecniche di cui al paragrafo 4.2.2 del D.M. 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 del 11 marzo 2014).

Le polveri di toner o gli inchiostri non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'Allegato XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) né devono contenere mercurio, cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sotto forma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100ppm.

Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate come cancerogene, mutagene, tossiche per la riproduzione, né debbono contenere con le seguenti frasi di rischio o le indicazioni di pericolo:

- H351/R40 (possibilità di effetti cancerogeni - prove insufficienti)
- H350/R45 (può provocare il cancro)
- H350i/R49 (può provocare il cancro per inalazione)
- H360F/R60 (può ridurre la fertilità)
- H360D/R61 (può danneggiare i bambini non ancora nati)
- H361f/R62 (possibile rischio di ridotta fertilità)
- H601d/R63 (possibile rischio di danni ai bambini non ancora nati)
- H340/R46 (può provocare alterazioni genetiche ereditarie)
- H 341/R68 (possibilità di effetti irreversibili)
- H331 H330/R23 (tossico per inalazione)

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

- H311/R24 (tossico a contatto con la pelle)
- H372 H373/R48 (rischio di effetti gravi per la salute in caso di esposizione prolungata)
- H330/R26 (altamente tossico per inalazione)
- H310/R27 (molto tossico a contatto con la pelle)
- H334/R42 (può provocare sensibilizzazione per inalazione)
- H362/R64 (possibile rischio per i bambini allattati al seno).

Le polveri dei toner e gli inchiostri non devono essere classificate con le seguenti frasi di rischio o indicazioni di pericolo: R50/H400; H413/R53; H400 H410/ R50/53; H412/ R52/53; H411/ R51-53; EUH059/R59.

Qualora richiesto il Fornitore si impegna a fornire le etichette/dichiarazioni /asserzioni ovvero i mezzi di prova secondo quanto riportato ai paragrafi 4.2.1 e 4.2.2 4.2.3. del D.M. 13 febbraio 2014 (G.U. n. 58 del 11 marzo 2014) attestanti la conformità dei prodotti al D.M. stesso.

I prodotti soggetti a termine di scadenza devono avere alla consegna una **vita residua non inferiore a 12 mesi**. In caso contrario i prodotti saranno restituiti con spese a carico del Fornitore.

### **Articolo 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA**

---

#### **a) Richiesta di Approvvigionamento**

I Punti Ordinanti e/o le Unità Approvvigionanti richiedono al Fornitore di volta in volta le quantità dei diversi prodotti che devono essere consegnati presso ciascuna Unità Approvvigionante.

Le Richieste di Approvvigionamento devono essere effettuate secondo quanto riportato all'art. 11 dello schema di Convenzione.

Il Fornitore ha l'obbligo di consegnare i prodotti richiesti, nelle quantità specificate nelle Richieste di Approvvigionamento, nei giorni e nelle fasce orarie definiti. Eventuali ritardi nella consegna devono essere tempestivamente segnalati dal Fornitore alle Unità Approvvigionanti, le quali si riservano la possibilità di annullare la Richiesta di Approvvigionamento o di pattuire nuovi termini di consegna e di applicare la relativa penalità.

#### **b) Importo minimo per consegna**

L'importo minimo per consegna è rappresentato dall'importo minimo dei prodotti che devono essere consegnati contestualmente alla stessa Unità Approvvigionante - o ad Unità Approvvigionanti facenti capo alla stessa Amministrazione - e in uno stesso luogo di consegna. Tale importo è fissato in **€ 300,00** IVA esclusa per i lotti 1 e 3 ed in **€ 150,00** IVA Esclusa per i lotti 2 e 4, fatto salvo diverso accordo con il Fornitore.

#### **c) Trasporto e consegna**

Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del Fornitore. La consegna della merce e ogni onere ad essa imputabile sono a totale carico del Fornitore. Il Fornitore effettua

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

le consegne con proprio personale o personale di ditte da egli incaricate presso le sedi che saranno indicate nelle Richieste di Approvvigionamento da parte delle Amministrazioni contraenti.

L'attività di consegna s'intende comprensiva di ogni onere e spesa ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alle attività di imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna presso la sede indicata dall'Amministrazione Contraente. La consegna è regolarmente eseguita anche se effettuata presso un unico punto di consegna di ogni struttura. Se la consegna è richiesta al piano, la struttura deve essere dotata di sistemi elevatori adeguati.

Le operazioni di scarico dal mezzo di trasporto sul piano d'appoggio sono a carico del Fornitore che pertanto deve essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste.

Le consegne devono avvenire entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento della Richiesta di Approvvigionamento. Per consegne urgenti, determinate da circostanze che le Amministrazioni Contraenti potranno provare su base oggettiva, tale termine può essere ridotto a 3 (tre) giorni naturali e consecutivi, previo accordo tra l'Amministrazione Contraente ed il Fornitore.

Per ogni giorno di ritardo l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di applicare una penale pari allo 0,1 per mille del valore della Richiesta di Approvvigionamento, per ogni giorno di ritardo.

Le consegne dovranno essere effettuate in orario d'ufficio indicativamente nelle fasce orarie 9.00 – 13.00; 14.00 – 16.00 nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) e comunque sempre previo accordi con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici, a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Non sono ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al successivo paragrafo.

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 naturali e consecutivi, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della Richiesta di Approvvigionamento, per ogni giorno di ritardo naturale e consecutivo.

Eventuali eccedenze non autorizzate non saranno riconosciute e pertanto non pagate, con oneri a carico del Fornitore.

#### **d) Imballaggio e confezionamento**

Il confezionamento dei Prodotti si distingue in:

- Confezione primaria: il contenitore o qualunque altra forma di confezionamento che si trova a diretto contatto con il prodotto in esso contenuto;
- Confezione secondaria: l'imballaggio in cui è collocato il confezionamento primario;

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

- Imballaggio esterno: lo scatolone esterno utilizzato per il trasporto, in cui al suo interno possono essere aggregate le singole confezioni (secondarie) dei Prodotti.

Il Fornitore deve garantire la conformità sia del confezionamento primario, sia del confezionamento secondario a quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia. Il confezionamento di ogni Prodotto dovrà consentirne la corretta conservazione, anche durante le fasi di trasporto.

Il confezionamento secondario deve consentire la lettura delle seguenti diciture:

- Denominazione del prodotto;
- Ditta produttrice;
- Numero del lotto di produzione;
- Data di scadenza;
- Eventuali avvertenze o precauzioni particolari da osservare per la conservazione dei prodotti devono essere in lingua italiana e chiaramente leggibili.

L'imballaggio esterno usato per la spedizione deve essere a norma di legge è a carico del Fornitore e resta di proprietà dell'Ente. Tutte le indicazioni riportate sulla superficie dell'imballaggio esterno devono essere realizzate a caratteri ben visibili con inchiostro indelebile. L'imballaggio esterno deve, altresì, riportare la simbologia prevista per la corretta conservazione del Prodotto stesso. In particolare, l'imballaggio esterno deve essere in materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico oltre che idoneo a garantire sia la corretta conservazione dei Prodotti, che le condizioni di temperatura previste dalla relativa scheda tecnica ed essere protetti contro qualsiasi manomissione o danno derivante da maneggiamento. Gli imballi dei prodotti offerti devono rispondere alle norme in vigore secondo la natura dei beni da consegnare e devono essere tali da garantirne la corretta conservazione anche durante le varie fasi del trasporto e dello stoccaggio, fino all'utilizzo. L'imballaggio esterno deve, altresì, soddisfare le prescrizioni del D.Lgs. n. 81/2008 circa la prevenzione infortuni ed igiene del lavoro, relativa alla limitazione sui carichi lombari cui sottoporre il personale di magazzino.

Il Fornitore dovrà inoltre provvedere a proprie spese al ritiro ed allo smaltimento di tutti gli imballi e/o contenitori resisi necessari per la consegna dei beni.

#### **Articolo 4. GESTIONE E RESI**

---

I prodotti consegnati dal Fornitore devono corrispondere per qualità, quantità e tipologia a quelli ordinati dalle singole Amministrazioni Contraenti con la Richiesta di Approvvigionamento. La corrispondenza è accertata dall' Amministrazione Contraente che può provvedervi anche in un momento successivo alla consegna.

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

I prodotti difformi per qualità e caratteristiche o eccedenti rispetto alle quantità ordinate, rilevate all'atto della consegna, possono essere rifiutate con obbligo del Fornitore di provvedere al loro contestuale ritiro e alla loro sostituzione entro 3 (tre) giorni naturali e consecutivi dalla richiesta. Per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo si applicherà una penale pari all'0,3 per mille del valore della Richiesta di Approvvigionamento.

Le difformità e/o eccedenze, rilevate in un momento successivo alla consegna, devono essere sanate dal Fornitore. In tal caso l'Amministrazione Contraente attiva le pratiche di reso mediante una comunicazione emessa secondo le modalità di cui all'art .11 dello schema di Convenzione.

Il ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi dovranno essere effettuati senza alcun onere per l'Amministrazione Contraente entro 3 giorni naturali e consecutivi dalla richiesta.

La merce non ritirata nei termini di cui sopra può essere inviata dall' Amministrazione Contraente al Fornitore con addebito di ogni spesa sostenuta. In ogni caso è a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata.

La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore è considerata "mancata consegna".

In caso di inadempienze da parte del Fornitore, le singole Amministrazioni potranno procedere direttamente all'acquisto sul libero mercato di eguali quantità e qualità dei prodotti richiesti, con addebito dell'eventuale differenza di costo al medesimo Fornitore oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

## **Articolo 5.   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), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni Contraenti interessate. 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 sopra. A seguito di tale comunicazione, le Richieste di Approvvigionamento pervenute nei 10 giorni naturali e consecutivi successivi alla "data di rottura di stock" dovranno essere adempiute entro una data di prevista consegna non superiore al termine massimo di 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione di ciascuna Richiesta di Approvvigionamento, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della Richiesta di Approvvigionamento, per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo.

Nei 10 giorni naturali e consecutivi successivi alla "data di rottura di stock", non potrà essere richiesto, da parte delle Amministrazioni interessate, 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 semestre di durata della Convenzione. Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non verranno tenute in considerazione e, in caso di

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.

mancato rispetto dei termini di consegna, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna.

## **Articolo 6. LISTINO PRODOTTI**

I listini prodotti dei lotti 1, 2, 3 e 4 sono costituiti dai listini ufficiali della corrispondente casa madre, disponibili sul sito internet ufficiale del fornitore/produttore ed in vigore al momento del termine di presentazione delle offerte. Su ogni prodotto il Fornitore dovrà applicare la percentuale di sconto offerta, per lo specifico brand, in sede di gara. Per prodotti si intendono non solo i toner, ma anche i prodotti accessori, quali nastri, drum, tamburi, ecc. Il Fornitore si impegna a mantenere fermi i prezzi per un anno, secondo quanto previsto dall'art. 14 dello Schema di Convenzione e a tal fine i listini vigenti al momento di presentazione delle offerte, limitatamente ai soli brand HP; SAMSUNG; LEXMARK; BROTHER; XEROX; EPSON; KYOCERA; OKI; RICOH; PANASONIC CANON, OLIVETTI, devono essere "cristallizzati" in apposito documento, reso disponibile prima della stipulazione della Convenzione. Per i restanti brand, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i listini dietro apposita richiesta.

Qualora alcuni articoli indicati nel listino prezzi dovessero uscire di produzione, il Fornitore ha l'obbligo di comunicare alle Amministrazioni Contraenti l'eventuale sostituzione mantenendo le condizioni offerte, ivi compresi lo sconto offerto in sede di gara, per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura.

Resta inteso che, durante il periodo di validità dell'Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere tutti i prodotti inclusi nei listini prezzi, sia inclusi nei listini iniziali, sia nuovi prodotti immessi in commercio successivamente. A detti prodotti sarà applicata la percentuale di sconto offerta per lo specifico *brand* in sede di gara.

Qualora aggiornato a norma dell'art. 14 dello Schema di convenzione, il Fornitore presenterà ad Intercent-ER il listino aggiornato dei vari brand, riportante per ciascun prodotto il nuovo prezzo (aumentato o diminuito, rispetto a quello del listino precedente) nonché i nuovi prodotti nel frattempo immessi sul mercato.

I listini messi a disposizione dal Fornitore contengono, almeno, le seguenti informazioni:

- prodotti dei vari *brand*, prezzo di listino, sconto offerto in gara ed associato al *brand*, e prezzo finale;
- descrizione tecnica del prodotto;
- codice prodotto.

Il Fornitore deve altresì mettere a disposizione, qualora disponibili:

- scheda dati di sicurezza, conforme ai requisiti di legge;
- certificazioni/documentazioni dichiarate;
- conformità alle norme ISO IEC di riferimento.

*Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.*

---

Il Fornitore dovrà altresì rendere disponibile le suddette informazioni via web, anche eventualmente prevedendo un sistema di accesso (login e password) per utente.

## **Articolo 7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI**

---

Le singole Amministrazioni si riservano di effettuare un monitoraggio sulla capacità di stampa di toner e/o cartucce.

Nel caso di difformità tra il numero di copie comunicato dal Fornitore e quello effettivo (resa di stampa) l'Amministrazione Contraente potrà, addebitando il costo della verifica al Fornitore, sottoporre i prodotti forniti ad una delle seguenti prove:

- ISO/IEC 19752 - *(Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti monocromatiche elettrofotografiche e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti)*; per le cartucce di toner monocromo.
- ISO/IEC 19798 - *(Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti)*; per le cartucce di toner a colori;
- ISO/IEC 24711:2007 - *Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce d'inchiostro per stampanti a getto d'inchiostro a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti)*; per le cartucce a getto di inchiostro.

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.

## **Articolo 8. RESPONSABILE DELLA FORNITURA**

---

Il Fornitore deve comunicare alle Amministrazioni Contraenti e all'Agenzia Intercent-ER il nominativo di un Responsabile della Fornitura. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Responsabile della Fornitura deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

## **Articolo 9. 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.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate a ridotto impatto ambientale.

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, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre al di fuori di tali fasce orarie, ivi inclusi i giorni non lavorativi, deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute.

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.