

**PROCEDURA APERTA PER LA FORNITURA DI
CANCELLERIA E CARTA IN RISME 3**

**ALLEGATO 6
CAPITOLATO TECNICO**

SOMMARIO

1.	OGGETTO DELLA GARA.....	1
2.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	1
2.1	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL LOTTO 1 E LOTTO 3 CANCELLERIA.....	2
2.2	CARATTERISTICHE TECNICHE DEL LOTTO 2 E LOTTO 4 CARTA NATURALE E RICICLATA.....	3
3.	CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO.....	5
4.	SERVIZI CONNESSI.....	6
5.	SERVIZIO DI CONSEGNA.....	6
5.1	LOTTO 1 E 3 CANCELLERIA.....	7
5.2	LOTTO 2 E 4 CARTA.....	7
5.3	CONDIZIONI GENERALI DI CONSEGNA.....	8
5.4	CONSEGNA CON “PALLET ECOLOGICI”.....	10
5.5	IMBALLAGGI CON CARTONE RICICLATO.....	10
5.6	CONSEGNA CON “VEICOLI VERDI”.....	10
5.7	INDISPONIBILITÀ PER ROTTURA DI STOCK.....	11
6.	GESTIONE RESI.....	11
7.	SERVIZIO DI CALL CENTER.....	12
8.	GESTIONE DEI RECLAMI.....	13
9.	TRASMISSIONE CATALOGO/ELENCO INFORMATIZZATO DEI PRODOTTI.....	14
10.	SERVIZIO DI REPORTISTICA.....	15
11.	EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE E/O CASI DI DIFFICILE REPERIBILITÀ.....	15
12.	RESPONSABILE DELLA FORNITURA.....	16
13.	VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI.....	16
14.	VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI CONNESSI.....	17
14.1	VERIFICHE SULL’UTILIZZO DEI “PALLET ECOLOGICI”.....	17
14.2	VERIFICHE SULL’UTILIZZO DEI “VEICOLI VERDI”.....	18
15.	PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI.....	18

1. OGGETTO DELLA GARA

Oggetto del presente documento è la disciplina della fornitura di prodotti di cancelleria tradizionale ed ecologica (di seguito anche solo “prodotti”) e di carta in risme necessario a garantire il funzionamento degli uffici delle Pubbliche Amministrazioni e/o Enti presenti sul territorio della Regione Emilia-Romagna, nonché delle prestazioni dei servizi connessi.

Si precisa che le quantità indicate in ciascun Lotto, per ciascun prodotto, sono stime del fabbisogno dei beni nell’ambito dell’intera durata della Convenzione; tali quantità vengono, pertanto, fornite a titolo puramente indicativo e sono determinate ai soli fini della valutazione delle offerte e non sono 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).

A seguire si definiscono per ciascun Lotto le caratteristiche minime dei prodotti richiesti e dei relativi servizi connessi.

Non sono ammesse variazioni alcuna, da parte del Fornitore, a quanto disposto nel presente Capitolato tecnico.

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

2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Il materiale offerto deve corrispondere alle tipologie, 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 esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento. Non sono ammesse variazioni da parte del fornitore.

Per ciascun lotto cui intende partecipare, l’impresa concorrente deve offrire tutte le tipologie di materiale richiesto rispettando descrizioni e caratteristiche indicate (colore se indicato), offrendo sempre nella scelta **prodotti di qualità medio/alta**.

Per quanto riguarda i Lotti 1 e 3 Cancelleria nell’offerta tecnica, ai fini dell’assegnazione del punteggio tecnico come riportato nel Disciplinare, l’impresa concorrente potrà offrire prodotti ecologici in sostituzione di quelli richiesti (non ecologici), ad esclusione di quelli ecologici già inseriti nell’Allegato 7 Dettaglio dei prodotti. Tali prodotti ecologici dovranno comunque rispettare le caratteristiche tecniche richieste per ciascun prodotto ad eccezione della dicitura “colori vari o specifici” ovvero il possesso di caratteristiche qualitative equivalenti o superiori ai requisiti qualitativi identificati nell’Allegato 7 Dettaglio dei prodotti alla colonna “marca/che e modello”.

L'impresa concorrente è altresì obbligata ad allegare in offerta economica sia il "**listino dei prezzi attualmente in vigore**" relativo ad eventuali prodotti non compresi nella fornitura e connessi alla fornitura del lotto e sia il "**listino prezzi in vigore nell'anno antecedente**" a quello di cui sopra. La variazione dei prezzi eventualmente rilevata tra i due listini deve presentare un andamento omogeneo. Ai prezzi indicati nel listino prezzi attualmente in vigore verrà applicato uno sconto % pari alla media ponderata (calcolata sui prodotti in gara) della differenza fra i prezzi di listino e i prezzi offerti in gara. I prodotti verranno inclusi tra quelli acquistabili dalle Amministrazioni nell'ambito della Convenzione.

Le schede tecniche dei prodotti offerti in gara dovranno essere prodotte con le modalità previste nel Disciplinare di gara e saranno oggetto di opportune verifiche atte a definirne la corrispondenza con i prodotti richiesti; le stesse dovranno essere firmate dal legale rappresentante dell'impresa concorrente (Lotto 1 e 3) e dal legale rappresentante della Cartiera produttrice (Lotto 2 e 4). Le certificazioni possedute, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico, andranno dichiarate ed allegate nell'offerta tecnica secondo le modalità previste nel Disciplinare di gara.

2.1 Caratteristiche tecniche del Lotto 1 e Lotto 3 Cancelleria

I prodotti descritti nell'Allegato 7 "Dettaglio prodotti cancelleria Lotto 1 e 3" sono stati selezionati tra quelli di più largo consumo presso le Pubbliche Amministrazioni e le marche ed i modelli sono stati individuati valutando le caratteristiche tecniche di ogni prodotto, reputandoli tali da soddisfare gli standard qualitativi delle Amministrazioni. Per tutti i prodotti per i quali è prevista la scelta tra più variabili si è tenuto conto della maggiore aderenza con prodotti simili già in uso presso le Amministrazioni e della maggiore comparabilità possibile tra modelli di marche diverse del medesimo prodotto, ritenendo quelle individuate sufficientemente equiparabili tra loro.

I concorrenti potranno comunque offrire prodotti non rientranti in quella marca/modello purché equivalenti o di qualità superiore e, in tal caso, dovranno indicare marca e modello del prodotto alternativo che intendono offrire compilando per ciascun lotto a cui intendono partecipare l'Allegato 2 "Scheda prodotto cancelleria" e produrre le relative schede tecniche e campionatura nelle modalità indicate nel Disciplinare.

L'equivalenza o la superiorità del prodotto alternativo offerto rispetto a quanto indicato nell'elenco, deve essere provata dall'impresa concorrente in modo ritenuto soddisfacente dall'Agenzia, con qualsiasi mezzo che l'impresa ritenga appropriato. Il comma 5 dell'art.68 del D.Lgs 163/2006

prevede inoltre al riguardo che “può costituire un mezzo appropriato una documentazione tecnica del fabbricante o una relazione sulle prove eseguite da un organismo riconosciuto”.

2.2 Caratteristiche tecniche del Lotto 2 e Lotto 4 Carta naturale e riciclata

La carta in risme (naturale formato A4 e A3 gr. 80, riciclata formato A4 e A3 gr. 80) offerta dall'impresa concorrente dovrà corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche ed ai parametri richiesti, come di seguito precisato. I quantitativi stimati per tipologia e modalità di consegna sono riportati nell'Allegato 8 “Dettaglio prodotti carta Lotto 2 e 4”.

La carta in risme offerta dall'impresa concorrente dovrà 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, dovrà essere assolutamente uniforme con un buon taglio e priva di spolvero.

Le marche e le specifiche tecniche della carta in risme offerte saranno individuate dall'impresa concorrente e dovranno corrispondere alle tipologie richieste nel rispetto dei parametri minimi e indispensabili di seguito stabiliti.

L'impresa concorrente dovrà compilare l'Allegato 3 Scheda prodotto Carta per ciascuno Lotto a cui intende partecipare, produrre le relative schede tecniche per ogni tipologia di carta offerta, presentare le relative certificazioni ambientali, se possedute ai fini dell'assegnazione del punteggio tecnico, e presentare la relativa campionatura.

Le schede tecniche di tutta la carta in risme offerta devono essere prodotte con le modalità previste nel disciplinare di gara ed essere firmate dal legale rappresentante della Cartiera produttrice.

La mancanza di una o più delle caratteristiche minime e indispensabili di seguito richieste determina l'esclusione dell'offerta dalla gara.

La carta in risme oggetto della fornitura dovrà essere prodotta da **Cartiera/e certificate ISO 9001:2008 o equivalenti** (tale certificazione non esclude l'indicazione del possesso anche di certificazioni di carattere ambientale quali l'ISO 14001/2004 o equivalenti).

Il rispetto del requisito relativo al **processo di sbiancamento** va comprovato con una documentazione tecnica presentata dal fabbricante di pasta da carta che attesti che lo sbiancamento non è stato effettuato per mezzo di gas di cloro (nel caso di ECF) o di cloro (nel caso di TCF) . Si presume conformità se il prodotto dimostra il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto

delle suddette specifiche, quali: Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione 2002/741), Der Blauer Engel (RAL UZ-14), Nordic Ecolabelling (Version 3.0).

Il rispetto del requisito relativo alle **fibre riciclate** va comprovato attraverso una documentazione tecnica del fabbricante che specifichi le qualità di macero impiegate (in base alla classificazione della Norma UNI-EN 643) e le quantità utilizzate (espresse in percentuale di fibre da macero utilizzate per produrre una tonnellata essiccata all'aria (ADT) nella fabbricazione della pasta e della carta con una precisione tale da consentire di svolgere eventuali controlli destinati a verificare la provenienza del materiale in ingresso nel processo di produzione. Si presume conformità se il prodotto dimostra il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche, quali Der Blauer Engel (RAL UZ-14). Il possesso delle altre eco-etichette quali il Nordic Ecolabelling (Version 3.0) o l'Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione 2002/741), qualora specifichi che la carta è prodotta con il 100% di fibre riciclate, è accettato come mezzo di prova.

CARTA NATURALE ECF/TCF – CARATTERISTICHE E SCHEDA TECNICA

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

La carta deve essere a superficie naturale e fabbricata con cellulosa al 100% originata da fibre vergini provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile.

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo di biossido di cloro (carta di tipo E.C.F. – *Elemental Chlorine Free*) oppure senza l'utilizzo di cloro (carta di tipo T.C.F. – *Totally Chlorine Free*). A tal fine le imprese concorrenti dovranno dichiarare, in sede di presentazione dell'offerta, che il tipo di sbiancamento impiegato per la carta naturale sia di tipo E.C.F. o T.C.F.

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 naturale 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 in alternativa ISO 536 o equivalenti
Spessore	99 micron	116 micron	UNI EN ISO 20534 in alternativa ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO in alternativa	≥ 100%	n.a.	UNI 7623 in alternativa ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	≥ 135%	n.a.	ISO 11475 o equivalente

Opacità	≥ 90%	n.a.	UNI 7624 in alternativa ISO 2471 o equivalenti
---------	-------	------	--

Saranno esclusi dalla procedura i concorrenti che offrano prodotti le cui caratteristiche tecniche siano inferiori ai valori minimi (tolleranza minima consentita) e/o superiori ai valori massimi (tolleranza massima consentita), laddove previsti, riportati nelle predette tabelle.

CARTA RICICLATA – CARATTERISTICHE E SCHEDA TECNICA

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

La carta offerta deve essere carta a superficie naturale, fabbricata con il 100% di fibre riciclate (tra post e pre consumo) e la percentuale minima di fibre riciclate da post consumo deve essere pari o superiore all'85%.

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 in alternativa ISO 536 o equivalenti
Spessore	96 micron	112 micron	UNI EN ISO 20534 in alternativa ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO in alternativa	≥ 69%	n.a.	UNI 7623 in alternativa ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	≥ 58%	n.a.	ISO 11475 o equivalente
Opacità	≥ 85%	n.a.	UNI 7624 in alternativa ISO 2471 o equivalenti

3. CONFEZIONAMENTO E IMBALLAGGIO

Nel corso della fornitura, tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente le marche scelte tra quelle indicate 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.

In sede di presentazione delle offerte, nel caso dei Lotti 1 e 3 Cancelleria, l'impresa concorrente dovrà indicare nell'Allegato Scheda prodotto la quantità minima di confezione di vendita per ciascun prodotto offerto, in relazione all'unità di misura indicata.

La carta sia naturale sia riciclata in formato UNI DIN A4 e A3 dovrà essere impacchettata in risme da 500 fogli, confezionate in scatole da 5 risme ciascuna.

L'impresa concorrente, al momento della presentazione dell'offerta tecnica, dovrà dichiarare nell'Allegato 3 Scheda prodotto, per ciascun lotto a cui intende partecipare, il numero di risme di cui si compone un pallet/bancale sia di formato A4 che di formato A3.

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.

4. 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;
- Call center;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

5. 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 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 200,00 (duecento) per ciascun luogo di consegna indicato di volta in volta dall'Amministrazione. Il Fornitore aggiudicatario è tenuto inoltre a dare esecuzione alle Richieste di Consegna, indifferentemente che si tratti dell'acquisto di prodotti offerti in sede di gara e/o di prodotti presenti nel/i catalogo/i illustrato/i.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini, pena l'applicazione delle penali di cui all'Allegato 9 Schema di Convenzione, e precisamente:

- a) per richiesta di consegna standard di materiale di cancelleria offerto in gara nell'elenco prodotti, nel rispetto del valore minimo ordinabile di € 200, entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richiesta di consegna standard di materiale di cancelleria offerti in gara nell'elenco prodotti, entro il termine perentorio di 10 (dieci) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- c) per richiesta di consegna standard di materiale di cancelleria da catalogo, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- d) per richiesta di consegna urgente di materiale di cancelleria, nel rispetto del valore minimo ordinabile € 200, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta.

5.2 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 naturale e riciclata, e 50 risme per il formato A3. Nel caso della consegna della carta in pallet, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle Richieste di consegna per una quantità minima di un 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 delle penali di cui all'Allegato 10 Schema di Convenzione, e precisamente:

- a) per richieste di consegna standard di carta espresse in risme (A4 naturale e riciclata, A3 naturale 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 naturale e riciclata, A3 naturale 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 naturale e riciclata, A3 naturale 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 naturale e riciclata, A3 naturale e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 10 (dieci) 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 naturale 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 naturale in formato UNI DIN A3 inferiore a 50 risme solo se tale quantitativo è abbinato ad un ordine di carta in formato A4 uguale o superiore a 100 risme.

5.3 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 in più, 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 applicazione delle penali di cui alla Convenzione .

Contestualmente alla prima consegna, per ciascuna Amministrazione, il Fornitore dovrà produrre una dichiarazione attestante l'impegno a corrispondere la stessa tipologia di materiale presentata in sede di offerta e descritta nelle relative schede tecniche e quindi giudicata dalla commissione di gara. 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 € 200 e di carta 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, quantità dei prodotti e modalità di consegna per quanto riguarda la carta (in risme/pallet); vii) la targa del veicolo utilizzato per la consegna dei prodotti ai fini della verifica dell'utilizzo del veicolo verde, se offerto in sede di gara. La tipologia del prodotto è 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.

5.4 Consegna con “Pallet ecologici”

Laddove offerto dal Fornitore in sede di gara, il servizio di consegna dovrà essere effettuato, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione e fatta salva l'eventuale risoluzione della stessa, con bancali in possesso della certificazione ambientale FSC o di certificazione equivalente. Ciascuno dei bancali “ecologici” dovrà riportare il marchio posseduto.

Il servizio di consegna con “bancali ecologici” non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna.

5.5 Imballaggi con cartone riciclato

Laddove offerto dal Fornitore in sede di gara, gli imballaggi dovranno essere fatti di cartone composto per il 100% da fibre riciclate.

5.6 Consegna con “Veicoli Verdi”

Laddove offerto dal Fornitore in sede di gara, il servizio di consegna dovrà essere effettuato, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, con “veicoli verdi”, per tali intendendosi autoveicoli, come definiti all'art. 54 del D.Lgs. n. 285/92 e s.m.i., GPL, a metano, elettrici, ibridi. Il servizio di consegna con “veicoli verdi” non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna.

5.7 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 per iscritto all'Agenzia nonché 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

anche in caso in cui vengano offerti dal Fornitore in sede di gara tempi di consegna migliorativi, salvo diverso accordo scritto tra le parti, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

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 di cui alla Convenzione.

6. GESTIONE RESI

Nel caso di difformità qualitativa (quale a titolo esemplificativo la mancata corrispondenza per marca, 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 saranno applicate le penali contrattualmente previste. 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 applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

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.

7. SERVIZIO DI CALL CENTER

Alla data di attivazione di ogni Convenzione, ciascun 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). I numeri di telefono e di fax dovranno essere "numeri per servizi di addebito al chiamato" denominati, secondo una terminologia di uso comune, numeri verdi, 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) o in alternativa numeri di rete fissa nazionale.

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.

8. 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.

Il Fornitore è tenuto ad eliminare, entro **10 giorni lavorativi** decorrenti dalla ricezione del reclamo, le "disfunzioni" di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "chiuso"), pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione per mancata

eliminazione della singola disfunzione, ferma rimanendo in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dalla Convenzione per le singole fattispecie.

Inoltre, il Fornitore è tenuto ad inviare ciascuna comunicazione di contestazione trasmessa dall'Amministrazione e la relativa risposta risolutiva dell'addebito, indicando espressamente la data in cui è stato risolto il reclamo, entro **20 giorni** dall'avvenuta risoluzione.

Con riferimento alla tabella "Tipologia di reclamo", qualora il numero totale dei reclami pervenuti nell'arco temporale di un mese solare sia uguale o superiore a n. 6 reclami relativi ad una o più tipologie di reclamo, ovvero uguale o superiore a n. 3 reclami della medesima tipologia di reclamo, l'Agenzia applicherà le penali stabilite nella Convenzione.

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

9. 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;
- Listino prezzi informatizzato di tutti i prodotti (definibili come materiale di cancelleria) commercializzati e/o prodotti dal Fornitore aggiudicatario relativo al Catalogo presentato in sede di offerta;
- Catalogo/i illustrato/i realizzato/i in formato cartaceo e/o on-line di tutti i prodotti (definibili come materiale di cancelleria) commercializzato e/o prodotto dal Fornitore Aggiudicatario presentato in sede di offerta;
- 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.

10. 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 trimestrale entro il termine perentorio di 30 giorni successivi alla scadenza del trimestre di riferimento, pena l’applicazione di penale.

Il report dovrà contenere al minimo le seguenti informazioni per ciascun Lotto di riferimento:

- 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, delle modalità di consegna e degli importi, per ogni singolo prodotto e complessivamente;
- note di sintesi di ciascuna richiesta di consegna (con riferimento al numero del relativo Ordinativo di Fornitura) emessa dalle Amministrazioni contraenti ricevuta ed evasa, con indicazione delle quantità richieste e consegnate per tipologia e formato, delle modalità di consegna, degli importi relativi, per ogni singolo prodotto e complessivamente. Dovranno essere altresì indicati gli importi rimanenti a valere sul relativo Ordinativo di Fornitura, per ogni singolo prodotto e complessivamente.

11. EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE E/O CASI DI DIFFICILE

REPERIBILITÀ

Il Fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente le Amministrazioni sulla evoluzione tecnica dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi.

Qualora il Fornitore aggiudicatario, 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 60 (sessanta) 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 le schede tecniche debitamente sottoscritte del/i prodotto/i offerto/i in sostituzione;

- (laddove offerte in sede di gara) fornire le copie debitamente sottoscritte della certificazione FSC e/o PEFC e/o Blau Engel e/o Ecolabel e/o Nordic Swan e/o di certificazione equivalente ovvero altro mezzo di prova appropriato ai sensi dell'art. 68 del D.Lgs. n. 163/2006, possedute dal 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.

12. 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.

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

13. VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, l'Agenzia intercent-ER anche tramite terzi da essa incaricati, ha la facoltà di effettuare verifiche in corso d'opera, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelle offerte

dal Fornitore in sede di gara, e, comunque, con i requisiti minimi indicati nel presente Capitolato Tecnico, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore. Tali verifiche verranno effettuate a campione, prelevando in contraddittorio con il Fornitore – o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei Prodotti - al momento della consegna, un campione degli stessi. La verifica si intende superata solo se i prodotti consegnati non presentino difformità con i requisiti minimi e caratteristiche tecniche richieste e presentate in sede di gara. Al termine delle verifiche verrà redatto un apposito “Verbale di controllo della fornitura”.

La mancata rispondenza tra caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelli richiesti impegna il Fornitore alla sostituzione dei prodotti entro 5 giorni lavorativi dalla richiesta, pena le penali di cui alla Convenzione.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sulla qualità dei prodotti, e quindi sul rispetto delle caratteristiche tecniche richieste ed offerte, l’Agenzia si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella Convenzione stessa.

14. VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI SERVIZI CONNESSI

L’Agenzia, anche tramite terzi da essa incaricati, e le Amministrazioni contraenti si riservano di verificare nel corso della Convenzione e/o dei singoli Ordinativi di Fornitura il rispetto dei livelli dei servizi connessi, indicati nel presente Capitolato Tecnico e nella Convenzione, in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti. Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l’applicazione delle penali stabilite nella Convenzione laddove previste, nonché l’eventuale risoluzione della stessa, nei casi ivi previsti. Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito “Verbale di controllo dei servizi”.

14.1 Verifiche sull’utilizzo dei “Pallet ecologici”

Relativamente alle verifiche eseguite sull’utilizzo dei “Pallet ecologici”, laddove tale servizio sia stato offerto dal Fornitore in sede di gara, nel corso delle suddette verifiche potrà essere verificata l’evidenza nel pallet del marchio del certificato ambientale posseduto. La verifica si intende positivamente superata se il servizio viene effettuato nel rispetto di quanto richiesto, pena, in caso di esito negativo, l’applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sull'utilizzo dei "Pallet ecologici", le Amministrazioni possono risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura.

14.2 Verifiche sull'utilizzo dei "Veicoli Verdi"

Relativamente alle verifiche eseguite sull'utilizzo di "veicoli verdi", laddove tale servizio sia stato offerto dal Fornitore in sede di gara, nel corso delle suddette verifiche potrà essere richiesta al Fornitore una copia del libretto di circolazione del veicolo utilizzato per la consegna dei Prodotti. La verifica si intende positivamente superata se il veicolo con il quale viene effettuata la consegna dei prodotti risponde alla definizione di "veicolo verde", pena, in caso di esito negativo, l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sull'utilizzo dei "veicoli verdi", le Amministrazioni possono risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura.

15. PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI

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).

A	B
Tipologia di Carta/ Prodotti	Modalità di Consegna
Carta naturale formato A4	Consegna in risme (min100)
Carta naturale formato A4	Consegna in pallet/bancali (1 e multipli)
Carta naturale formato A3	Consegna in risme (min50)
Carta naturale formato A3	Consegna in pallet/bancali (1 e multipli)
Carta riciclata formato A4	Consegna in risme (min100)
Carta riciclata formato A4	Consegna in pallet/bancali (1 e multipli)
Carta riciclata formato A3	Consegna in risme (min100)
Carta riciclata formato A3	Consegna in pallet/bancali (1 e multipli)

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 aggiudicatario 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 naturale 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).