



PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER LA FORNITURA DI PRODOTTI DI CANCELLERIA TRADIZIONALE E A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE PER I SOGGETTI DI CUI ALL'ART. 3 L.R. 19/2007 E S.M.I. E PER L'AZIENDA USL VALLE D'AOSTA CIG 92231185BF (GARA 47-2022)

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	PREMESSA	2
2.	OGGETTO DELL'APPALTO	2
3.	DURATA	3
4.	REQUISITI DI CONFORMITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE	3
4.1	Caratteristiche tecniche minime	4
5.	CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO	4
6.	SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI	5
6.1	Indisponibilità temporanea	5
6.2	Fuori produzione	5
6.3	Variazione delle caratteristiche tecniche	6
6.4	Variazione del numero di pezzi nella confezione	6
7.	SERVIZI CONNESSI	6
7.1	Consegna	7
7.1.1	Modalità di consegna	7
7.1.2	Tempi di consegna	7
7.1.3	Verbale di consegna	8
7.1.4	Resi e sostituzione dei prodotti	8
7.2	Assistenza alla fornitura	9
7.2.1	Servizio di supporto e assistenza	9
7.2.2	Responsabile della fornitura	9
8.	MONITORAGGIO ORDINATIVI E SERVIZIO DI REPORTISTICA	10
9.	PENALI	11

1. PREMESSA

Il presente Capitolato tecnico disciplina la fornitura dei prodotti di cancelleria necessari a garantire il funzionamento degli uffici delle Pubbliche Amministrazioni e/o Enti presenti sul territorio della Regione Piemonte e per l'azienda USL Valle d'Aosta, che ne facciano richiesta, nonché le prestazioni dei servizi connessi.

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico, con il termine:

Fornitore si intende l'aggiudicatario della gara;

Amministrazione contraente si intende le Amministrazioni della Regione Piemonte, gli Enti regionali dalla stessa costituiti o partecipati, nonché loro consorzi o associazioni e Aziende del Servizio Sanitario della Regione Piemonte che utilizzano la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura. Potranno utilizzare la Convenzione anche gli Enti locali e in genere gli organismi di diritto pubblico piemontesi e per l'azienda USL Valle d'Aosta;

Ordinativo di Fornitura si intende l'ordine di esecuzione istantaneo della fornitura, da inoltrarsi a mezzo PEC, con cui l'Amministrazione Contraente utilizza la Convenzione e che dettaglia almeno, di volta in volta, l'elenco dei prodotti richiesti, con le relative quantità, il *Piano di Consegna* con l'indicazione delle sedi presso le quali effettuare le consegne, l'indicazione del direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) ed i riferimenti per la fatturazione. Lo stesso deve essere sottoscritto da persona autorizzata ad impegnare la spesa dell'Ente;

Prodotti o materiale si intende il materiale di cancelleria oggetto del presente capitolato;

Giorni Lavorativi si intendono tutti i giorni esclusi sabato, domenica e festivi;

Ore lavorative si intendono le ore comprese negli intervalli dalle 9.00 alle 12.30 e dalle 14.00 alle 17.30 di tutti i giorni lavorativi.

2. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato tecnico ha per oggetto la disciplina della fornitura di prodotti per cancelleria tradizionale e a ridotto impatto ambientale ad uso ufficio, comprensiva dei servizi connessi di cui al successivo par. 7, da destinarsi ai soggetti di cui all'art. 3 della Legge Regionale n. 19 del 6 agosto 2007 e s.m.i.

In particolare, l'articolazione completa dell'oggetto dell'appalto consiste nelle attività di:

- fornitura
- trasporto e consegna
- servizio di supporto e assistenza
- reportistica.

dei prodotti per cancelleria ad uso ufficio tradizionali e a ridotto impatto ambientale.

L'elenco completo dei prodotti oggetto di gara e le relative quantità stimate sono riportate nell'allegato 1 al presente Capitolato tecnico, denominato "Tabella Prodotti".

Il Fornitore, pena l'esclusione dalla procedura, è tenuto ad offrire tutti i prodotti di cancelleria di cui al citato allegato 1. In sostituzione o in affiancamento ai prodotti di cancelleria tradizionale, il Fornitore è tenuto ad offrire **almeno il 10% (in termini di numero di articoli) di prodotti di cancelleria a ridotto impatto ambientale (ecologici)**. Tali prodotti a ridotto impatto ambientale dovranno rispettare le caratteristiche tecniche richieste per ciascun prodotto, ovvero il possesso di caratteristiche qualitative equivalenti o superiori ai requisiti qualitativi identificati nell'allegato 1. I

prodotti a ridotto impatto ambientale offerti in affiancamento ai prodotti tradizionali dovranno avere il medesimo prezzo di questi ultimi.

Si precisa che la quantità dei prodotti oggetto della gara è stata determinata in via presuntiva sulla base dei consumi rilevati nell'arco della precedente Convenzione S.C.R. Piemonte S.p.A. e tenuto conto delle nuove amministrazioni che potranno aderire alla futura Convenzione. Tali quantità vengono definite a titolo meramente indicativo, 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 di aggiudicazione.

3. DURATA

La Convenzione avrà la durata di 24 (ventiquattro) mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione della stessa.

Per durata della Convenzione si intende il periodo di utilizzo della medesima mediante l'emissione di ordinativi di fornitura da parte delle Amministrazioni destinatarie della stessa.

S.C.R. Piemonte S.p.A. si riserva la facoltà di rinnovare la Convenzione, alle medesime condizioni economiche e contrattuali per un periodo di ulteriori 12 (dodici) mesi.

Nella sola ipotesi in cui, alla scadenza del termine di cui sopra, non sia esaurito l'importo stabilito, la Convenzione potrà essere prorogata fino ad un massimo di ulteriori 6 (sei) mesi, previa comunicazione scritta da inviarsi al Fornitore da parte di S.C.R.- Piemonte S.p.A.

4. REQUISITI DI CONFORMITÀ E CARATTERISTICHE TECNICHE

Tutti i prodotti di cancelleria offerti dai concorrenti devono rispettare, pena l'esclusione dalla gara, i seguenti requisiti di conformità:

- essere nuovi di fabbrica e conformi alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto;
- essere conformi alle direttive statali e/o comunitarie in relazione alle autorizzazioni alla produzione, importazione e immissione in commercio, con particolare riferimento al D. Lgs. n. 206/2005 e s.m.i. (recante disposizioni relative alla sicurezza e qualità dei prodotti) e all'eventuale possesso del marchio CE, se obbligatorio ai sensi della suddetta normativa;
- essere conformi ai requisiti previsti dalle norme vigenti all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione;
- essere esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento, oltre che essere realizzati con l'uso di materie non nocive.

Tutti i prodotti di cancelleria offerti, pena l'esclusione dalla gara, devono essere rispondenti alle caratteristiche tecniche e qualitative minime riportate, per singolo prodotto, nell'allegato 1 denominato "Tabella Prodotti". Si precisa che i prodotti che riportano la dicitura "personalizzabile" devono intendersi comprensivi dell'attività di personalizzazione stessa, senza ulteriori costi.

Tuttavia, con riferimento alle misure riportate nell'allegato 1 queste sono da intendersi indicative, con ammissione di una ragionevole tolleranza in più e in meno, tale da non snaturare il prodotto rispetto alla sua destinazione d'uso e non creare sovrapposizione con altre misure richieste. Nel caso sia presente l'indicazione "almeno", tale misura è da intendersi come misura minima e non tassativa.

Per tutti i prodotti offerti dovrà essere presentata in formato elettronico (file .pdf) una scheda tecnica redatta dall'Azienda produttrice, corredata da una dichiarazione del Concorrente ai sensi del D.P.R. 445/2000 attestante l'autenticità delle stesse. La singola Scheda Tecnica dovrà essere nominata con

il codice S.C.R. abbinato a ciascun prodotto (ad esempio “ST_1.pdf”). Saranno accettate schede tecniche in lingua italiana e/o in lingua inglese.

Relativamente ai prodotti di cancelleria a ridotto impatto ambientale, dovrà essere presentata in formato elettronico (file .pdf) copia della documentazione sottoscritta dall’Ente Certificatore attestante il possesso, **relativo allo specifico prodotto offerto**, di marchi pubblici e/o certificazioni di qualità quali, a titolo esemplificativo, Ecolabel, Blauer Engel, White Swan, Nordic Swan, FSC, etc. Il singolo documento dovrà essere nominato con il codice SCR abbinato a ciascun prodotto (ad esempio “ECO_1.pdf”). Si precisa che dovrà essere certificato il prodotto o parte del prodotto presentato. In alternativa alle etichette ecologiche citate, è consentito presentare equivalenti attestazioni del rispetto dei medesimi criteri.

Tali certificazioni dovranno essere presentate in sede di partecipazione alla gara.

4.1 Caratteristiche tecniche minime

Tutti i **Prodotti di cancelleria tradizionale** offerti, pena l’esclusione dalla gara, devono essere rispondenti alle caratteristiche tecniche riportate, per singolo prodotto, nell’allegato 1 al presente Capitolato Tecnico alla colonna “Descrizione prodotto”.

Si precisa inoltre che:

- nel caso in cui vengano richiesti articoli di ricambio/consumabili, questi dovranno essere compatibili con il prodotto principale (es. cutter e relative lame, pinzatrice e relativi punti, etc.)
- con la dicitura “*colori assortiti*” si intende un prodotto con una gamma di **almeno tre colori diversi**, dei quali deve essere fornita indicazione in offerta unitamente ai relativi codici (ovvero il dettaglio dei colori offerti con specificazione, per ciascuno, del codice prodotto. In caso di offerta di un numero di colori superiore al minimo richiesto, è possibile integrare il modello con righe aggiuntive).

Tutti i **prodotti a ridotto impatto ambientale** devono:

- possedere almeno le caratteristiche tecniche indicate nell’allegato 1 alla colonna “Descrizione prodotto”, con la sola eccezione della caratteristica dei colori, che resta valida e vincolante per i soli prodotti di cancelleria tradizionale;
- possedere almeno una delle certificazioni ambientali Blauer Engel e/o Ecolabel e/o FSC e/o PEFC o certificazioni equivalenti.

5. CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO

Il Fornitore dovrà dichiarare nell’offerta economica il numero di prodotti per singola confezione, che non dovrà essere superiore al confezionamento massimo consentito indicato nell’allegato 1 al presente Capitolato tecnico.

L’imballaggio (primario, secondario e terziario) deve essere costituito da materiali facilmente separabili a mano, in parti costituite da un solo materiale (es. cartone, carta, plastica ecc.) riciclabile e/o costituito da materia recuperata o riciclata. Gli imballaggi in plastica devono essere identificati conformemente alla norma CR 14311 “*Packaging - Marking and material identification system*”.

L’imballaggio deve essere costituito per almeno l’80% in peso da materiale riciclato se in carta o cartone, per almeno il 60% in peso se in plastica.

Sono presunti conformi i prodotti provvisti di un’etichetta “FSC® Riciclato” (oppure “FSC® Recycled”) o “Riciclato PEFC™” (oppure PEFC Recycled™) con relativo codice di licenza

riconducibile al produttore dell'imballaggio, oppure di una certificazione di prodotto rilasciata da un organismo di valutazione della conformità che attesti il contenuto di riciclato (es. ReMade in Italy® o Plastica Seconda Vita o equivalenti) o di una autodichiarazione ambientale di Tipo II conforme alla norma ISO 14021, verificata da un organismo di valutazione della conformità, che dimostri il rispetto del criterio.

L'imballaggio di ciascun collo dovrà, inoltre, garantire l'integrità finale dei prodotti. L'Amministrazione Contraente potrà rifiutare la consegna dei prodotti consegnati in colli non integri.

Ogni confezione ed imballo deve presentare all'esterno un'etichetta chiaramente e facilmente leggibile riportante:

- esatta denominazione e descrizione del prodotto;
- codifica indicata nel catalogo offerto;
- nome e indirizzo del fornitore;
- eventuali avvertenze o precauzioni particolari da attuare per la conservazione dei prodotti in esso contenuti.

Qualora le confezioni non corrispondano a tali caratteristiche e presentino difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni, l'Amministrazione contraente potrà rifiutare la consegna dei prodotti ed il Fornitore dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione.

6. SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI

6.1 Indisponibilità temporanea

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock di uno o più prodotti offerti, il Fornitore, per non essere assoggetto alle penali per mancata consegna nei termini di cui al successivo art. 9, dovrà darne tempestiva comunicazione per iscritto alle Amministrazioni, e comunque entro e non oltre **2 (due) giorni lavorativi** decorrenti dalla ricezione dell'Ordinativo di Fornitura. In ogni caso la temporanea indisponibilità dei Prodotti non potrà protrarsi per più di **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla comunicazione di cui sopra, pena l'applicazione delle penali.

Resta inteso che gli eventuali restanti prodotti inclusi nell'Ordinativo di Fornitura dovranno comunque essere consegnati da parte del Fornitore nel rispetto dei termini massimi di cui al successivo paragrafo 7.1.2.

6.2 Fuori produzione

Nel caso in cui, durante il periodo di validità e di efficacia della Convenzione, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna di uno o più prodotti offerti in sede di gara, a seguito di ritiro degli stessi dal mercato da parte del produttore dovuta a cessazione della produzione, il Fornitore dovrà obbligatoriamente:

- dare comunicazione scritta della "messa fuori produzione" a S.C.R. Piemonte S.p.A. con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, allegando la dichiarazione del legale rappresentante del Produttore che il prodotto è uscito di produzione;
- indicare, pena la risoluzione della Convenzione, il prodotto avente identiche o migliori caratteristiche tecniche, prestazionali e funzionali che intende proporre in sostituzione di quello offerto in gara alle medesime condizioni economiche convenute in sede di gara, specificandone il confezionamento ed allegando congiuntamente la relativa scheda tecnica, tutte le dichiarazioni/certificazioni richieste in fase di offerta per il prodotto sostituito nonché, eventualmente, il campione del prodotto proposto in sostituzione.

S.C.R. Piemonte S.p.A. procederà, quindi, alla verifica dell'equivalenza del prodotto offerto in sostituzione con quello offerto in sede di gara e con quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica e, in caso di accettazione, provvederà a comunicare al Fornitore gli esiti di detta verifica. In caso di esito negativo della verifica del prodotto proposto in sostituzione, S.C.R. Piemonte S.p.A. avrà facoltà di risolvere la Convenzione, anche solo in parte, laddove il Fornitore non sia più in grado di garantire la disponibilità alle Amministrazioni del prodotto per il quale si richiede la sostituzione.

6.3 Variazione delle caratteristiche tecniche

Non è prevista la richiesta di "sostituzione di prodotto" per quei prodotti che abbiano subito solo delle variazioni nelle caratteristiche tecniche (imputabili ad un cambiamento del processo di produzione del Produttore) e che abbiano mantenuto lo stesso codice prodotto del Produttore.

In tal caso, il Fornitore dovrà obbligatoriamente inviare una comunicazione ad S.C.R. Piemonte S.p.A. contenente:

- dichiarazione del Produttore che il prodotto ha variato alcune caratteristiche tecniche imputabili al cambiamento del processo di produzione, mantenendo invariato il codice prodotto.
Qualora il produttore abbia cambiato anche il codice prodotto, il Fornitore è obbligato a chiedere una sostituzione di prodotto, in conformità al paragrafo precedente;
- nuova scheda tecnica, con i valori delle caratteristiche tecniche variate.

Il prodotto dovrà mantenere le medesime condizioni di prezzo.

6.4 Variazione del numero di pezzi nella confezione

Il numero di pezzi contenuti nella confezione di ciascun prodotto non può essere variato per tutta la durata della Convenzione, salvo che il Fornitore dimostri che sono state apportate modifiche in sede di produzione e che tali modifiche sono necessarie per cause non imputabili al Fornitore stesso.

La richiesta di variazione del numero di pezzi contenuti nella confezione è valutabile ed accettabile da S.C.R. Piemonte S.p.A. solo per confezioni originali.

In tal caso, il Fornitore dovrà inviare una comunicazione a S.C.R. Piemonte S.p.A.

A tale comunicazione il Fornitore dovrà allegare:

- dichiarazione del legale rappresentante del Produttore relativa alla variazione del numero di pezzi nella confezione;
- scheda tecnica, contenente il nuovo numero di pezzi contenuti nella confezione.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della ricezione della documentazione, S.C.R. Piemonte S.p.A. invierà comunicazione al Fornitore circa l'accettazione o meno della variazione.

Il prezzo per singolo pezzo dovrà rimanere invariato. Il prezzo unitario per confezione sarà ricalcolato sulla base del numero di pezzi contenuti nella nuova confezione.

7. SERVIZI CONNESSI

I servizi descritti nel presente paragrafo, necessari per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sono connessi ed accessori alla fornitura dei prodotti. Detti servizi sono quindi prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo deve intendersi incluso nel prezzo di ciascun prodotto offerto in sede di gara.

I servizi connessi sono i seguenti:

- Consegna;
- Servizio di assistenza alla fornitura.

7.1 *Consegna*

La consegna dei Prodotti oggetto della fornitura verrà effettuata a cura e spese del Fornitore su tutto il territorio regionale nei luoghi e nei locali indicati dalle singole Amministrazioni nel Piano di Consegna contenuto in ciascun Ordinativo di Fornitura in conformità alle modalità ed ai tempi stabiliti nel paragrafo 7.1.2.

Gli oneri relativi alla consegna dei Prodotti, con ciò intendendosi ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, carico, scarico, consegna nelle modalità di seguito riportate, e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, sono interamente a carico del Fornitore che pertanto dovrà essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste.

Non sono ammesse consegne parziali, salvo diversi accordi tra il Fornitore e l'Amministrazione e salva l'eventuale indisponibilità temporanea dei Prodotti per rottura di stock, di cui al precedente paragrafo 6.1.

Nel caso in cui l'Amministrazione rilevi che la quantità dei Prodotti consegnati sia inferiore alla quantità ordinata, la consegna sarà considerata parziale, con conseguente facoltà di applicazione delle penali di cui al successivo art. 9 fino alla consegna di quanto richiesto e mancante.

Nel rispetto dei limiti dell'importo di aggiudicazione della Convenzione, ciascuna Amministrazione potrà emettere Ordinativi di Fornitura, con relativi Piani di Consegna, secondo le modalità indicate nella Convenzione, purché il valore economico degli Ordinativi non risulti essere inferiore ad Euro 150,00 (centocinquanta/00), IVA esclusa. Il Fornitore ha la facoltà di dare in ogni caso seguito a Ordinativi di Fornitura di importo inferiori a tale limite.

7.1.1 **Modalità di consegna**

La consegna dei Prodotti oggetto della fornitura sarà effettuata franco magazzino delle Amministrazioni, a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione stessa nelle relative Richieste di consegna, emesse in allegato all'Ordinativo di Fornitura.

La consegna dovrà essere effettuata:

- **al piano stradale**, intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nel Piano di consegna
oppure, senza costi aggiuntivi, su richiesta della singola Amministrazione subordinata alla presenza di montacarichi adeguati e non comuni ascensori, al fine di evitare danneggiamenti e/o problemi legati alla sicurezza
- **“al piano”**

Pertanto, laddove richiesto dall'Amministrazione nel documento “Piano di consegna”, il Fornitore dovrà effettuare la consegna della fornitura:

- **presso il magazzino**, intendendo per magazzino il locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei Prodotti;
- **“al piano”**, intendendo per piano uno o più punti di deposito dei Prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, aggiuntivi o alternativi al magazzino.

7.1.2 **Tempi di consegna**

I termini di Consegna decorrono dalla data di ricezione di ciascuno Ordinativo di Fornitura trasmesso secondo le modalità riportate nella Convenzione.

Il Fornitore, entro **2 (due) giorni lavorativi** decorrenti dalla ricezione di ciascuna Ordinativo di Fornitura, deve darne riscontro all'Amministrazione, a mezzo e-mail, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 9, nel rispetto delle tempistiche di seguito stabilite.

Il Fornitore è tenuto a rispettare il termine massimo per la consegna dei Prodotti di **5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura, salvo diverso accordo scritto tra le Parti.

Il Fornitore può chiedere la proroga del termine di consegna per cause di forza maggiore, debitamente comprovate da valida documentazione ed accettata dall'Amministrazione. Il Fornitore dovrà in questi casi darne comunicazione scritta all'Amministrazione entro 3 giorni dal verificarsi dell'evento. In mancanza, o per ritardo nella comunicazione, nessuna causa di forza maggiore potrà essere addotta a giustificazione di eventuale ritardo verificatosi nella consegna da parte del Fornitore.

7.1.3 Verbale di consegna

All'atto della consegna, il Fornitore - anche per mezzo dell'eventuale soggetto da questi incaricato del trasporto dei Prodotti - dovrà redigere un "Verbale di Consegna", in contraddittorio con l'Amministrazione e controfirmato dalla stessa, nel quale dovrà essere dato atto dell'avvenuta consegna. Il verbale dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- nome dell'Amministrazione;
- data di ricezione dell'Ordinativo di Fornitura;
- data dell'avvenuta consegna;
- descrizione (marca e modello) e quantità dei prodotti consegnati.

Il Documento di Trasporto (D.D.T) che riporti tutte le indicazioni sopra citate potrà sostituire il "Verbale di Consegna"; in tal caso il D.D.T. dovrà essere sottoscritto dall'Amministrazione e dal Fornitore (anche per mezzo del soggetto da questi incaricato del trasporto dei Prodotti).

La firma apposta sul Verbale o sul D.D.T all'atto del ricevimento della fornitura indica la mera consegna dei Prodotti. In ogni caso, ciascuna Amministrazione si riserva di accertare, entro il massimo di 30 giorni dalla data di consegna della merce, l'effettiva quantità e qualità dei Prodotti consegnati.

7.1.4 Resi e sostituzione dei prodotti

Nel caso di difformità qualitativa (es. mancata corrispondenza per marca e modello, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio esterno, tra Prodotti richiesti e consegnati, Prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa in eccesso tra Ordinativo di Fornitura e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate a seguito di prove e utilizzi successivi rispetto alla data del "Verbale di Consegna", l'Amministrazione invierà una contestazione scritta, anche a mezzo mail, al Fornitore, attivando la pratica di reso ("Comunicazione della pratica di reso").

Il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito, entro **4 (quattro) giorni lavorativi** decorrenti dalla ricezione della "Comunicazione della pratica di reso", i Prodotti non conformi e/o in eccesso, concordando con l'Amministrazione le modalità di ritiro e sostituzione degli stessi, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo art. 9.

Al positivo completamento dell'attività di ritiro dei prodotti non conformi e/o in eccesso e della loro relativa sostituzione, ove necessaria, il Fornitore dovrà redigere un apposito "Verbale di reso", in contraddittorio con l'Amministrazione, riportante almeno le informazioni seguenti:

- data di comunicazione della pratica di reso
- ragioni della contestazione

- 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. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura a cui fanno riferimento.

7.2 Assistenza alla fornitura

7.2.1 Servizio di supporto e assistenza

Il Fornitore, alla data di attivazione della Convenzione, dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di assistenza, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Convenzione stessa, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono dedicato e un indirizzo e-mail. I riferimenti del servizio dovranno essere indicati a S.C.R. Piemonte S.p.A. nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno (con esclusione di un periodo massimo di 2 settimane nel periodo estivo), almeno dalle ore 9:00 alle ore 12:30 e dalle ore 14:00 alle ore 17:30.

Durante le fasce orarie indicate, le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre al di fuori di 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 servizio (ovvero alle ore 14:00 del medesimo giorno lavorativo o alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo).

Le chiamate inoltrate al servizio di supporto e assistenza nei giorni non lavorativi si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del giorno lavorativo successivo.

Il servizio di supporto e assistenza deve consentire alle Amministrazioni di:

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

I numeri di telefono 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)

ovvero, in alternativa

- numeri geografici di rete fissa nazionale.

7.2.2 Responsabile della fornitura

Il Fornitore Aggiudicatario, ai fini della stipula della Convenzione, dovrà comunicare il nominativo del Responsabile della fornitura, che assumerà il ruolo di interfaccia del Fornitore nei confronti di S.C.R. – Piemonte S.p.A. e delle Amministrazioni Contraenti.

8. MONITORAGGIO ORDINATIVI E SERVIZIO DI REPORTISTICA

Il fornitore deve mettere a disposizione di S.C.R. Piemonte S.p.A. una piattaforma telematica, in grado di gestire un numero illimitato di profili di navigazione. Ad ogni utente o gruppo di utenti possono essere associate uno o più profili di navigazione. L'associazione del profilo rende di fatto visibile soltanto i prodotti contenuti nel catalogo indicato, definito come ordinabile per ogni singolo utente.

La piattaforma deve consentire la gestione di un numero illimitato di cicli autorizzativi agli acquisti, che possono variare da utente ad utente.

Essendo la fornitura caratterizzata da acquisti ridondanti e ripetitivi, la piattaforma deve consentire la possibilità di gestire un numero illimitato di "ordini tipo" visibili solo agli utenti che li hanno generati; nel caso in cui sia l'utente "amministratore" ad impostare "ordini tipo", questi devono essere visibili a tutti gli utenti censiti.

Ogni utente deve poter attingere a più "ordini tipo", al fine di creare un nuovo ordine nel carrello, rendendo di fatto la selezione dei prodotti più veloce ed immediata.

La piattaforma deve consentire di estrarre report sintetici e di dettaglio per tutte le transazioni effettuate fino a livello di profondità del singolo utente e di ogni singolo prodotto ordinato.

La piattaforma deve inoltre consentire a S.C.R. Piemonte S.p.A. di estrarre i dati aggregati e riassuntivi relativi alle forniture effettuate; in particolare i report devono poter contenere almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione Contraente;
- prodotti ordinati con indicazione del relativo codice SCR, quantità e prezzo unitario (relativo all'unità di misura indicata nella Tabella Prodotti);
- eventuali penali applicate dalle Amministrazioni.

La piattaforma deve avere caratteristiche tali da consentire quanto di seguito elencato:

- consultazione del catalogo dei prodotti, con possibilità di visionare il prezzo riservato alla convenzione, il confezionamento e le caratteristiche tecniche;
- possibilità di creare una personalizzazione del catalogo per utenti con autorizzazione ad accedere a particolari tipologie di prodotti;
- inserimento di un preordine per la prenotazione dei prodotti, in cui risulti l'importo complessivo ed i dati anagrafici (struttura aziendale, indirizzo) dell'utilizzatore;
- possibilità di verificare gli impegni assunti;
- possibilità di variare la password di accesso da parte dell'utente o degli utenti autorizzato/i;
- controllo dello stato di evasione dell'ordine, in tutte le sue fasi;
- monitoraggio della consegna e possibilità di visionare eventuali righe non evase;
- controllo in tempo reale dell'importo globale degli ordinativi già effettuati da ogni punto ordinante e del valore residuo dell'appalto;
- attribuzione di specifici codici identificativi dei prodotti;
- possibilità di inserimento nuovi prodotti con attribuzione dei relativi codici identificativi e descrizione del prodotto;
- gestione del Budget complessivo (importo complessivo del contratto), gestione del Budget per Direzione e Categoria merceologica, possibilità di inibire temporaneamente la richiesta di alcuni prodotti.

L'accesso ai prodotti di catalogo dovrà avvenire sia per navigazione gerarchica sulle pagine del catalogo tramite appositi indici tematici, sia attraverso un motore di ricerca.

In particolare, dovranno essere disponibili le seguenti modalità di ricerca:

- ricerca per codice originale di prodotto;
- ricerca per parola chiave;
- ricerca per punto ordinante;
- ricerca per valore globale ordinazioni effettuate.

Il portale dovrà essere raggiungibile via web senza l'installazione di software specifici.

Il Fornitore deve mettere a disposizione entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla stipula della convenzione la piattaforma con i requisiti richiesti. Il mancato rispetto di detto termine determina l'applicazione delle penali contrattuali di cui al successivo art. 9 lett. e).

Nel caso in cui in fase di utilizzo della piattaforma, si evidenzi la non efficacia della stessa (difficile fruibilità, non corretta produzione di report, ecc.), sarà obbligo del Fornitore apportare le modifiche necessarie. In caso di mancata messa a disposizione di una piattaforma funzionante entro il termine massimo di 10 giorni naturali e consecutivi dalla contestazione scritta di malfunzionamento da parte dell'Amministrazione/SCR, sarà facoltà della stessa applicare le penali di cui al successivo art. 9 lett. f).

9. PENALI

Fatti salvi i casi di forza maggiore (intesi come eventi imprevedibili od eccezionali per i quali il Fornitore aggiudicatario non abbia trascurato le normali precauzioni in rapporto alla delicatezza e la specificità delle prestazioni, e non abbia ommesso di trasmettere tempestiva comunicazione all'Amministrazione contraente) od imputabili all'Amministrazione, qualora non vengano rispettati i tempi previsti nel presente Capitolato, le singole Amministrazioni contraenti potrà applicare penalità secondo quanto di seguito riportato:

- a) in caso di inadempimento o ritardo nella trasmissione della comunicazione di riscontro della data di consegna (par. 7.1.2) o della momentanea indisponibilità dei prodotti (par. 6.1) rispetto al termine massimo stabilito, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,5 per mille del valore del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno;
- b) per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna dei Prodotti, rispetto ai termini massimi di cui al precedente a paragrafo 7.1.2, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari all'1 per mille del valore del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno;
- c) per ogni giorno lavorativo di ritardo per la sostituzione dei prodotti segnalati per difformità qualitativa, di cui al precedente paragrafo 7.1.4, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari all'1 per mille del valore del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno;
- d) per ogni giorno lavorativo di ritardo per il ritiro dei prodotti segnalati per difformità qualitativa o quantitativa, di cui al precedente paragrafo 7.1.4, l'Amministrazione potrà applicare una penale pari allo 0,4 per mille del valore del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo, fatto salvo il risarcimento per il maggior danno.
- e) qualora la piattaforma non sia operante/funzionante entro il termine di 15 giorni dalla stipula della convenzione, S.C.R. Piemonte S.p.A. si riserva di applicare una penale di € 100,00 (cento/00) per ciascuna giornata di mancato funzionamento.

- f) qualora la piattaforma non sia operante/funzionante entro il termine di 10 giorni naturali e consecutivi dalla contestazione scritta da parte dell'Amministrazione/SCR Piemonte S.p.A., verrà applicata una penale di € 50,00 (cinquanta/00) per ciascuna giornata di mancato funzionamento e/o mancato adeguamento alle modifiche richieste.

Si considera ritardo anche il caso in cui il Fornitore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Capitolato; in tali casi le Amministrazioni si riservano la facoltà di applicare le penali di cui sopra sino al momento in cui la fornitura e/o i servizi ad essa connessi verranno prestati in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

Per la mancata operatività del servizio di supporto e assistenza (par. 7.2.1), non imputabile a forza maggiore o a caso fortuito, che si protragga per oltre 3 (tre) giorni lavorativi, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a S.C.R. Piemonte S.p.A. una penale pari allo 0,3 per mille del valore della Convenzione per ogni giorno di mancata operatività superiore al tempo massimo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.