

**GARA PER L'ACQUISTO DI MATERIALE DI CANCELLERIA
PER I SOGGETTI DI CUI ALL'ART. 3 L.R. 19/2007**

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	Premessa	2
2	Oggetto dell'appalto	2
3	Caratteristiche tecniche	3
3.1	Caratteristiche tecniche minime	3
3.2	Requisiti di conformità	4
4	Confezionamento ed imballaggio	4
5	Verifica dei Prodotti	5
5.1	Verifica dei campioni	5
5.2	Verifica in corso di fornitura	6
6	Sostituzione dei prodotti	6
6.1	Indisponibilità temporanea	6
6.2	Fuori produzione	7
6.3	Variazione delle caratteristiche tecniche	7
6.4	Variazione del numero di pezzi nella confezione	8
7	Servizi connessi	8
7.1	Consegna	8
7.1.1	Modalità di consegna	9
7.1.2	Tempi di consegna	9
7.1.3	Verbale di consegna	10
7.1.4	Resi e sostituzione dei prodotti	10
7.2	Assistenza alla fornitura	11
7.2.1	Call center	11
7.2.2	Responsabile della fornitura	11
7.2.3	Gestione on line degli ordinativi	12
7.2.4	Personalizzazione prodotti	12
8	Servizio di Reportistica	12
9	Penali	13

1 Premessa

Il presente capitolato disciplina la fornitura del materiale di cancelleria necessario a garantire il funzionamento degli uffici delle Pubbliche Amministrazioni e/o Enti presenti sul territorio della Regione Piemonte per la durata di 18 (diciotto) mesi, nonché le prestazioni dei servizi connessi.

Nel corpo del presente capitolato, con il termine:

"Fornitore" si intende l'aggiudicatario della gara;

"Amministrazione/i Contraente/i" si intende la/le Amministrazione/i della Regione Piemonte, gli Enti regionali dalla stessa costituiti o partecipati, nonché loro consorzi o associazioni e Aziende del Servizio Sanitario regionale, quindi la/le Amministrazione/i che utilizza/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;

"Ordinativi di Fornitura" si intende l'ordine effettuato dal/dalla Amministrazione/i Contraente/i per l'acquisto dei Prodotti in Convenzione. E' composto dall'elenco dei prodotti richiesti, con le relative quantità, e dal *Piano di Consegna* con l'indicazione delle sedi presso le quali effettuare le consegne;

"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 ha per oggetto la disciplina della fornitura di prodotti per cancelleria ad uso ufficio, comprensiva dei servizi connessi di cui al successivo par. 7, da destinarsi ai soggetti di cui all'art. 3 L.R. n. 19 del 6 agosto 2007 s.m.i..

In particolare, l'articolazione completa dell'oggetto dell'appalto consiste nelle attività di fornitura dei prodotti per cancelleria ad uso ufficio tradizionali ed ecologici e dei seguenti servizi connessi:

- trasporto e consegna;
- servizio clienti - call center;
- reportistica.

L'elenco completo dei Prodotti oggetto di gara e le relative quantità stimate è riportato nell'Allegato A "Tabella Prodotti" al presente Capitolato Tecnico.

Il Fornitore, pena l'esclusione dalla procedura, è tenuto ad offrire i prodotti di cancelleria tradizionale, di cui alla citata "Tabella Prodotti"; l'offerta di Prodotti di cancelleria ecologica è, invece, eventuale e comunque opzionale, tuttavia soggetta all'attribuzione di punteggi tecnici, secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara. Peraltro, nel caso in cui i Prodotti di cancelleria ecologica siano offerti dal Fornitore, quest'ultimo è vincolato alla fornitura degli stessi, se richiesti dalle Amministrazioni.

Si precisa che la quantità dei prodotti oggetto della gara è stata determinata in via

presuntiva sulla base della stima del fabbisogno dei prodotti nell'arco dell'intera durata della Convenzione da parte delle Amministrazioni destinatarie degli stessi; 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.

3 Caratteristiche tecniche

Il materiale di cancelleria tradizionale offerto dai concorrenti dovrà corrispondere alle tipologie e alle caratteristiche tecniche richieste, quali la marca e il modello, laddove indicati, il colore e la dimensione, se previsti, specificate nell'Allegato A.

Tutti i prodotti offerti dovranno essere esenti da difetti e/o da vizi ed essere garantiti per un sicuro funzionamento.

Per quegli articoli dove nella griglia dei prodotti è presente l'opzione "Tipo", l'Impresa offerente potrà indicare in offerta, specificandone la marca, un prodotto avente caratteristiche tecniche e funzionali minime e grado di qualità equivalenti alla marca indicata.

Per quegli articoli dove nella griglia dei prodotti non è presente l'indicazione di una marca, l'Impresa dovrà rispettare i requisiti minimi indicati e indicare nell'offerta economica la marca del prodotto offerto.

Per quegli articoli dove nella griglia dei prodotti non è presente l'indicazione dei pezzi (es: conf. 12 pezzi) si intende un singolo pezzo.

Il materiale di cancelleria oggetto della fornitura deve essere prodotto da Aziende che siano almeno certificate ISO 9001/2000 (tale certificazione non esclude l'indicazione del possesso anche di certificazioni di carattere ambientale quali l'ISO 14001/2004 e/o altre equivalenti e/o similari). Tali certificazioni, relative all'Azienda produttrice, devono essere presentate dal Concorrente in fase di gara.

Per ciascun prodotto offerto dovrà essere presentata una scheda tecnica redatta dall'Azienda produttrice, riportante le caratteristiche tecniche dei prodotti.

Per i prodotti di cancelleria ecologica, inoltre, dovrà essere presentata idonea documentazione attestante il possesso di marchi pubblici e/o certificazioni di qualità, quali Ecolabel, Blauer Engel, White Swan, Nordic Swan, FSC, etc., inerenti i prodotti oggetto della fornitura ed i servizi ad essa connessi.

Si precisa che, 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, unitamente all'offerta tecnica.

3.1 Caratteristiche tecniche minime

Tutti i **Prodotti di cancelleria tradizionale** offerti, pena l'esclusione dalla gara, devono:

- essere rispondenti alle caratteristiche tecniche indicate nell'Allegato A al presente Capitolato Tecnico alla colonna "Descrizione Prodotto";

- possedere requisiti qualitativi almeno equivalenti a quelli identificati dalla/e marca/che e dal modello riportati nel predetto Allegato A alla colonna “Tipo Marca o modello di riferimento” (laddove indicato).

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, cucitrice e relativi punti, etc)
- con la dicitura “*colori assortiti*” si intende un prodotto con una gamma di almeno tre colori diversi.

Si conferma che il concorrente potrà offrire prodotti di marca e modello alternativi rispetto a quelli eventualmente indicati, purché questi posseggano caratteristiche tecnico-qualitative equivalenti o superiori a quella/e di riferimento, nel rispetto di quanto riportato nella documentazione di gara.

Tutti i **Prodotti di cancelleria ecologica**, laddove offerti dal Fornitore in sede di gara, devono, ai fini dell’attribuzione dei punteggi tecnici:

- possedere almeno le caratteristiche tecniche minime indicate nell’Allegato A alla colonna “Descrizione Prodotto” di cui al presente Capitolato Tecnico, con la sola eccezione della dicitura “colori assortiti” che resta valida e vincolante per i soli Prodotti di cancelleria tradizionale;
- possedere almeno una delle certificazioni ambientali Blaue Engel e/o Ecolabel e/o FSC e/o PEFC o di certificazioni equivalenti.

3.2 Requisiti di conformità

Tutti i Prodotti di cancelleria offerti devono rispettare, pena l’esclusione dalla gara, i seguenti requisiti di conformità:

- essere nuovi di fabbrica e conformi alle norme di legge o regolamentari 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;
- rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia all’atto dell’offerta e a tutti quelli di carattere cogente che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione;
- essere corredati dalle relative istruzioni in lingua italiana per un uso corretto ed in condizioni di sicurezza e dalla garanzia e dall’assistenza prestata agli stessi dal produttore, se previsto;
- essere realizzati con l’uso di materie prime non nocive.

4 Confezionamento ed imballaggio

Il Fornitore dovrà dichiarare nell’offerta economica un numero di prodotti minimo per singola confezione (confezionamento minimo) non superiore al confezionamento massimo consentito indicato nell’Allegato A al presente capitolato.

Gli imballaggi dei Prodotti devono rispettare le seguenti caratteristiche:

- essere costituiti da materiale riciclabile, non nocivo;
- essere costituiti da un unico materiale (monomateriale) o da più componenti facilmente separabili manualmente, a loro volta monomateriali, che possano essere inviati a raccolta differenziata per il successivo riciclaggio;

- devono possedere formato e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale;
- essere regolarmente sigillati.

I Prodotti dovranno essere consegnati, nel loro imballo, in modo da essere protetti contro qualsiasi manomissione o danno da maneggiamento. Gli imballi dei prodotti offerti devono rispondere alle norme in vigore secondo la natura dei beni da consegnare e secondo il mezzo di spedizione prescelto, tali da garantire la corretta conservazione anche durante le varie fasi del trasporto e dello stoccaggio, fino all'utilizzo.

Ogni 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 gli imballaggi non corrispondessero a tali caratteristiche e presentassero difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni, i Prodotti verranno respinti e il Fornitore dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione.

5 Verifica dei Prodotti

5.1 Verifica dei campioni

La procedura di verifica dei campioni, all'esito positivo della quale viene subordinata l'aggiudicazione definitiva, sarà avviata da S.C.R. – Piemonte S.p.A. con invito al Fornitore, risultato provvisoriamente aggiudicatario, a presentare il campione di ogni prodotto offerto, sia di cancelleria tradizionale sia ecologica. Tale campionatura costituirà parametro di valutazione della Fornitura, nel corso della vigenza della Convenzione, al fine di verificare la identità del prodotto aggiudicato con quello fornito nel corso dell'intera fornitura.

I campioni dovranno essere consegnati entro 10 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria, per essere sottoposti a verifica di corrispondenza rispetto alle caratteristiche richieste da S.C.R. – Piemonte S.p.A. (Allegato A - Tabella Prodotti) e dichiarate in sede di offerta attraverso le schede tecniche.

Ove la Società abbia offerto un prodotto di cancelleria tradizionale di marca o modello diverso da quello indicato nella Tabella Prodotti ma equivalente per caratteristiche e qualità, dovrà corredare il campione di una dichiarazione di equivalenza tecnica.

Ogni campione dovrà riportare sulla confezione il codice S.C.R. – Piemonte S.p.A. corrispondente a quello indicato nell' "Allegato A - Tabella prodotti". Si precisa che laddove verrà presentata offerta per prodotti ecologici, il Fornitore dovrà consegnare il campione del prodotto di cancelleria ecologica oltre a quello di cancelleria tradizionale. Entrambi i prodotti dovranno riportare lo stesso codice S.C.R. – Piemonte S.p.A., corrispondente a quello indicato nell' "Allegato A - Tabella prodotti", contrassegnati dalla dicitura tradizionale o ecologico.

S.C.R. – Piemonte S.p.A. potrà richiedere un secondo invio per quei prodotti i cui

campioni non risultino conformi alle specifiche tecniche dichiarate, con un massimo del 5% (cinque per cento) del numero totale dei prodotti offerti.

La consegna dei campioni in caso di un secondo invio dovrà avvenire entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla richiesta di S.C.R. – Piemonte S.p.A..

A seguito della verifica positiva, i campioni si intenderanno accettati e questi ultimi diventeranno i prodotti definitivi che potranno essere ordinati dalle Amministrazioni di cui all'art. 3 c. 1 lett a) e b) della L.R. 19/2007 nel corso della durata della Convenzione.

Qualora, anche al termine della verifica conseguente ad un eventuale secondo invio, il numero di campioni non conformi fosse superiore al 3% (tre per cento) del numero totale dei campioni dei prodotti offerti, ovvero in caso di mancata consegna dei campioni nel termine stabilito, nonché in caso di esito negativo della verifica, S.C.R. – Piemonte S.p.A. procederà alla revoca dell'aggiudicazione, all'esclusione del Fornitore ed alla escussione della cauzione provvisoria, nonché allo scorrimento della graduatoria delle offerte ricevute.

Ogni onere di qualsiasi tipo relativo alla fornitura, alla consegna ed alle prove di verifica dei prodotti è a carico del Fornitore aggiudicatario; i campioni verificati rimarranno depositati presso l'Ente e non verranno restituiti.

5.2 Verifica in corso di fornitura

Oltre alla verifica preventiva, S.C.R. – Piemonte S.p.A. si riserva, nel corso della durata della Convenzione, la facoltà di prelevare dei campioni del materiale consegnato alle singole Amministrazioni contraenti, al fine di effettuare verifiche di corrispondenza con la "Tabella dei Prodotti", le schede tecniche presentate e con i campioni verificati e accettati.

In caso negativo della verifica, S.C.R. – Piemonte S.p.A. applicherà una penale così come definita al successivo par. 9.

Pari facoltà è riservata alternativamente alle singole Amministrazione contraenti che, in occasioni dell'esecuzione di Ordinativi di Fornitura, potranno effettuare unilaterali verifiche di corrispondenza delle caratteristiche tecniche e di conformità dei Prodotti consegnati con quelli offerti dal Fornitore in sede di gara, e comunque, con i requisiti minimi indicati nel paragrafo 3 del presente Capitolato Tecnico e nel relativo Allegato A, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se i Prodotti consegnati non presentino alcuna difformità con i requisiti minimi e le caratteristiche tecniche e di conformità richiesti ed offerti. La mancata rispondenza tra caratteristiche tecniche dei Prodotti consegnati con quelli richiesti ed offerti dal Fornitore in sede di gara, documentata in un apposito "Verbale di verifica ispettiva", dà luogo all'attivazione delle pratiche di reso, di cui al paragrafo 7.1.4, dei Prodotti consegnati e non ancora utilizzati.

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 par. 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 di cui al successivo par. 9. 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 debitamente sottoscritta, tutte le dichiarazioni/certificazioni richieste in fase di offerta per il prodotto sostituito nonché il campione del Prodotto proposto in sostituzione.

S.C.R. – Piemonte S.p.A. procederà, quindi, alla verifica tecnica 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 a 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, firmata dal legale rappresentate del Fornitore.

Contestualmente alla comunicazione di variazione delle caratteristiche tecniche rispetto ai requisiti previsti dal Capitolato, il Fornitore sarà tenuto ad inviare un campione fisico del nuovo prodotto.

Entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione e del campione, S.C.R. – Piemonte S.p.A. verificherà la corrispondenza del campione con

quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica, inviando comunicazione al Fornitore sull'accettazione o meno del campione.

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., che si riserverà di accettare o meno il nuovo numero di pezzi contenuti nella confezione.

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, firmata dal legale rappresentante del Fornitore.

Contestualmente alla comunicazione di variazione del numero di pezzi nella confezione rispetto ai requisiti previsti dal Capitolato, il Fornitore invierà un campione fisico della nuova confezione.

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

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.

Si intendono per servizi connessi:

- la consegna;
- l'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 par. 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 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 con valori inferiori a Euro 150,00 (centocinquanta/00), IVA esclusa.

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 nell'Ordinativo di Fornitura.

La consegna dovrà essere effettuata almeno al piano stradale, intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nell'Ordinativo di Fornitura oppure presso un magazzino dell'Amministrazione riportato nell'Ordinativo di Fornitura, intendendo per magazzino il 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.

In sede di offerta tecnica, il Fornitore dovrà indicare la propria disponibilità/indisponibilità ad effettuare, senza costi aggiuntivi, laddove richiesto dall'Amministrazione nell'Ordinativo di Fornitura, la consegna della fornitura "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, anche non raggiungibili tramite montacarichi.

L'offerta di tale servizio è eventuale e soggetta all'attribuzione di punteggi tecnici, secondo quanto riportato nel Disciplinare di gara. Peraltro, nel caso in cui tale servizio sia offerto dal Fornitore, quest'ultimo è vincolato all'esecuzione dello stesso, se richiesto dalle Amministrazioni.

7.1.2 Tempi di consegna

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

Il Fornitore, entro **2 (due) giorni lavorativi** decorrenti dalla ricezione di ciascun Ordinativo di Fornitura, deve darne riscontro all'Amministrazione, a mezzo fax o e-mail, indicando la data prevista di consegna, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo par. 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 posta 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 l'effettiva quantità e qualità dei Prodotti consegnati in un successivo momento, come previsto al paragrafo 5.2.

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, difformità tra quanto consegnato e quanto offerto in fase di gara, ovvero 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 fax, 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 par. 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, riportanti 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.

Nel caso in cui l'Amministrazione rilevi che la quantità dei prodotti conformi consegnati sia inferiore alla quantità ordinata, la consegna sarà considerata parziale, con conseguente

applicazione delle penali di mancata consegna di cui al successivo par. 9 fino alla consegna di quanto richiesto e mancante.

7.2 Assistenza alla fornitura

7.2.1 Call center

Il fornitore, alla data di attivazione della Convenzione, dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Convenzione stessa, 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 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, 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 Call Center (ovvero alle ore 14:00 del medesimo giorno lavorativo o alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo).

Le chiamate inoltrate al Call Center nei giorni non lavorativi si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Call Center del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center 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 di consegna e/o sullo stato delle consegne;
- inoltrare i reclami.

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).

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.

Dovrà altresì comunicare preventivamente quali saranno il referente o i referenti responsabili della consegna nonché le modalità per contattarli.

7.2.3 Gestione on line degli ordinativi

Il Fornitore, al fine di permettere la pubblicazione degli articoli in Convenzione sulla piattaforma di e-Procurement regionale, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di aggiudicazione, si obbliga a consegnare a S.C.R. – Piemonte S.p.A. un catalogo dei prodotti oggetto di Convenzione contenente in particolare le seguenti informazioni:

- un'immagine dei prodotti in formato GIF o dei JPEG;
- la descrizione prodotti con le principali caratteristiche;
- le informazioni sull'azienda produttrice.

Tali informazioni dovranno essere fornite anche in tutti i casi di variazione o sostituzione dei prodotti, ai sensi dei paragrafi 6.2, 6.3 e 6.4.

Il catalogo dei prodotti da fornire oggetto della Convenzione e le ulteriori informazioni richieste sarà visualizzato in una pagina web con i relativi prezzi di aggiudicazione e termini contrattuali.

In tale pagina le Amministrazioni potranno:

- scegliere il tipo e le quantità corrispondenti al prodotto da ordinare, con relativo costo globale;
- produrre il documento “Ordinativo di Fornitura” con relativo Piano di Consegna;
- inviare l'Ordinativo di Fornitura in formato elettronico, firmato digitalmente al Fornitore;
- stampare copia cartacea dell'Ordinativo di Fornitura con relativo allegato da firmare ed inviare al Fornitore via fax o posta (per le Amministrazioni che non sono in possesso della firma digitale).

Al Fornitore verrà fornito un collegamento con la predetta piattaforma, anche al fine di:

- ricevere gli Ordinativi di Fornitura;
- monitorare costantemente il data base degli Ordinativi di Fornitura.

7.2.4 Personalizzazione prodotti

Le Amministrazioni potranno facoltativamente richiedere al Fornitore, previa determinazione dei maggiori costi da parte dello stesso, la personalizzazione degli articoli offerti (logo- nome dell'Ente – indirizzo – tel/fax – sito internet /e_mail) . Il Fornitore aggiudicatario, in sede di offerta tecnica, dovrà dichiarare la propria disponibilità ad effettuare detta personalizzazione. Tale disponibilità non sarà oggetto di valutazione e attribuzione di punteggi di merito.

8 Servizio di Reportistica

Il Fornitore deve inviare a S.C.R. – Piemonte S.p.A., su base trimestrale, entro 30 giorni

solari successivi a ciascun trimestre di riferimento, i dati aggregati e riassuntivi relativi alle prestazioni contrattuali; S.C.R. – Piemonte S.p.A. può richiedere al Fornitore l'elaborazione di report specifici anche in formato elettronico e/o in via telematica.

Il monitoraggio di tutte le attività relative alla Convenzione potrà altresì essere effettuato da S.C.R. – Piemonte S.p.A. anche mediante l'uso di nuove tecnologie e soluzioni organizzative; a tal fine, il Fornitore, per quanto di sua competenza, si impegna a prestare piena collaborazione per rendere possibile dette attività di monitoraggio.

In particolare i report trimestrali devono contenere almeno le seguenti informazioni:

- nome dell'Amministrazione Contraente;
- numero di Ordinativi effettuati dalla singola Amministrazione;
- valore dei singoli Ordinativi di Fornitura;
- quantità dei prodotti acquistati dalla singola Amministrazione;
- indicazioni di resi e/o di eventuali problemi sorti nel corso della fornitura

e ogni altra informazione richiesta da S.C.R. – Piemonte S.p.A. nel corso della Convenzione.

S.C.R. – Piemonte S.p.A. si riserva la facoltà di applicare le penali così come riportato nel successivo paragrafo 9 nel caso in cui il Fornitore non invii la reportistica richiesta nei tempi e nel rispetto delle modalità prestabiliti.

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 omissso 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 potranno applicare penalità secondo quanto di seguito riportato:

- Per ogni giorno solare di ritardo nella consegna dei prodotti, di cui al precedente a paragrafo 7.1, la penale è stabilita nella misura del 1% del valore dell'ordinativo emesso oggetto del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.
- Per ogni giorno solare di ritardo per la sostituzione dei prodotti, di cui al precedente paragrafo 7.1.4, la penale è stabilita nella misura del 2% del valore dell'ordinativo oggetto dell'inadempimento o del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

S.C.R. - Piemonte S.p.A. potrà inoltre applicare le seguenti sanzioni:

- Per ogni giorno solare di ritardo rispetto ai termini stabiliti per la consegna trimestrale della reportistica di cui al paragrafo 8, S.C.R. – Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari ad Euro 100,00 (cento/00);
- Per ogni accertata non conformità del prodotto consegnato rispetto al campione depositato presso S.C.R. – Piemonte S.p.A., la stessa potrà applicare una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00);

- Per ogni giorno di mancata disponibilità del servizio di Call Center di cui all'articolo 7.2.1 del presente capitolato, S.C.R. – Piemonte S.p.A. potrà applicare una penale pari ad Euro 500,00 (cinquecento/00).