



**PROCEDURA APERTA TELEMATICA PER L’AFFIDAMENTO DELLA FORNITURA
DI CARTA IN RISME PER GLI ENTI DELLA REGIONE UMBRIA**

I EDIZIONE

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1	PREMESSA.....	3
2	DEFINIZIONI	3
3	OGGETTO DELL'APPALTO.....	3
3.1	Durata e inizio attività	4
4	CARATTERISTICHE TECNICHE/QUALITATIVE DELLA FORNITURA	5
4.1	Caratteristiche tecniche minime	6
4.2	Requisiti di conformità	8
4.3	Referti Accredia.....	8
4.4	Conformità alle norme	8
5	CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO	9
6	SERVIZI CONNESSI	10
6.1	Servizio di consegna.....	10
6.1.1	Quantitativi ordinabili.....	10
6.1.2	Tempi di consegna.....	11
6.1.3	Condizioni generali di consegna	11
6.1.4	Indisponibilità per rottura di Stock.....	13
6.2	Gestione resi	13
6.3	Gestione dei reclami	14
6.4	Servizio di call center	14
6.5	Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti.....	15
6.6	Servizio di reportistica.....	15
7	EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA'	15
8	PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI.....	16
9	VERIFICHE.....	17
10	RESPONSABILE DELLA FORNITURA	18
11	PENALI	18

1 PREMESSA

Il presente Capitolato disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento della "Procedura aperta telematica per la fornitura di carta in risme per gli Enti della Regione Umbria".

La procedura di gara sarà espletata nel rispetto delle norme di aggiudicazione dei contratti sopra la soglia comunitaria mediante procedura aperta ex art. 70 del D.lgs. 36/2023 e s.m.i., con ricorso all'istituto contrattuale dell'Accordo Quadro, ai sensi dell'art. 59 del D.Lgs. 36/2023

Tutte le attività oggetto dell'affidamento, specificate dettagliatamente nel presente Capitolato, dovranno essere eseguite nel rispetto delle condizioni, modalità e termini stabiliti nello stesso, nel Disciplinare di gara, nello Schema di Accordo Quadro/Convenzione e nell'ulteriore documentazione di gara.

2 DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

- **Aggiudicatario o Fornitore:** l'Operatore Economico che all'esito della presente procedura di gara risulterà Aggiudicatario.
- **Atti di gara:** il presente Capitolato tecnico, il Disciplinare di gara, lo Schema di Accordo Quadro/Convenzione e i relativi allegati.
- **Amministrazione/i contraente/i:** Amministrazione/i della Umbria, 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 l'Accordo Quadro/Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura. Potranno utilizzare l'Accordo Quadro/Convenzione anche gli Enti locali e in genere gli organismi di diritto pubblico regionali.
- **Ordinativo di fornitura:** atto di adesione all'Accordo Quadro/Convenzione da parte delle Amministrazioni contraenti.
- **Punto/i ordinante/i:** le Amministrazioni contraenti che effettuano un ordinativo di fornitura.
- **Accordo quadro/Convenzione:** l'atto che all'esito della presente procedura di gara, la Stazione Appaltante stipula con l'Aggiudicatario, conformemente all'Allegato 02.06 "Schema di Accordo Quadro/Convenzione".
- **Convenzione:** Convenzione ex art 26 L. 488/1999.
- **Ordine di consegna:** il documento con il quale verrà comunicato al Fornitore il quantitativo dei prodotti richiesti, nonché la Sede di Consegna.
- **Sede di Consegna:** luogo fisico in cui è prevista la consegna della fornitura.
- **Specifiche Tecniche:** insieme delle caratteristiche tecniche e merceologiche esplicitate nel Capitolato Tecnico, che l'Aggiudicatario deve rispettare.
- **Stazione Appaltante:** PuntoZero Scarl.
- **Prodotti o Materiale:** si intendono le tipologie di carta 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 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00 di tutti i giorni lavorativi.

3 OGGETTO DELL'APPALTO

L'appalto ha per oggetto la fornitura di carta in risme da 500 fogli, per le Amministrazioni della Regione Lazio con le caratteristiche tecniche e i servizi indicati nei paragrafi successivi che garantiscano la corretta esecuzione della fornitura come descritte nel presente capitolato, comprensiva

del trasporto e consegna dei prodotti, del supporto, assistenza e reportistica, nel rispetto dei termini previsti dai successivi paragrafi.

La fornitura prevede, per ogni formato A4 e A3, due differenti tipologie di carta:

- Carta da fibre vergini/mista;
- Carta riciclata.

La fornitura è suddivisa in due lotti principali per ciascuno dei quali viene indicato il numero stimato totale di risme di carta su base annuale.

Lotto	Carta A4 da fibre vergini/mista N. Risme	Carta A3 da fibre vergini/mista N. Risme	Carta A4 Riciclata N. Risme	Carta A3 Riciclata N. Risme
LOTTO 1	81.300	4.400	-	-
LOTTO 2	28.700	1.600	-	-
LOTTO 3	-	-	14.000	2.200
TOTALE	110.000	6.000	14.000	2.200

Si precisa che Il numero di risme oggetto della gara è stato stimato su dati di gare analoghe svolte nel periodo 2022-2023 da diverse centrali d'acquisto regionali (Friuli-Venezia-Giulia, Lazio, Emilia Romagna e Sardegna).

I dati sono stati rielaborati in base al bacino d'utenza degli Enti della Regione Umbria, utilizzando un modello statistico che tiene conto della numerosità degli enti e della loro dimensione.

Le quantità indicate sono quindi puramente indicative e servono solo per la valutazione delle offerte.

In caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a fornire i prodotti e i servizi richiesti fino a concorrenza dell'importo offerto per il lotto.

Ai fini della presentazione dell'offerta, nel modello di offerta economica viene dettagliato, per ciascun lotto, il numero stimato di risme suddiviso per singola tipologia di prodotto.

I prezzi offerti indicati dovranno comprendere gli oneri di consegna, intesi come tutti i corrispettivi relativi al trasporto ed alla consegna dei prodotti nonché ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, carico, scarico, consegna a piano stradale o a magazzino e qualsiasi altra attività ad essa strumentale.

I prodotti devono rispettare le caratteristiche tecniche e qualitative minime indicate nel successivo paragrafo 4. Caratteristiche tecniche/qualitative della fornitura.

3.1 Durata e inizio attività

Il Fornitore dovrà assicurare le prestazioni contrattuali sino all'esaurimento dell'importo di aggiudicazione. I Prodotti oggetto dell'Accordo Quadro potranno essere ordinati dalle Amministrazioni nel corso della durata dello stesso Accordo Quadro, ovvero **per 12 mesi decorrenti dalla data di attivazione della medesima**.

Il Fornitore dovrà garantire i servizi connessi di cui ai paragrafi 5, 6 e 7 del presente Capitolato Tecnico. L'Amministrazione dovrà specificare nell'Ordinativo di fornitura:

- la descrizione del prodotto ordinato (marca, formato, tipologia – riciclata o naturale, sbiancata o non sbiancata) e la relativa quantità;
- modalità di consegna (in scatole o in bancali);
- ubicazione della consegna e il nome ed i recapiti di un referente interno cui il Fornitore dovrà rivolgersi;
- riferimenti per la fatturazione.

4 CARATTERISTICHE TECNICHE/QUALITATIVE DELLA FORNITURA

La carta oggetto di fornitura dovrà corrispondere alle seguenti tipologie e possedere le seguenti caratteristiche:

- A4 N80 – Carta f.to A4 naturale ecologica con grammatura 80 gr/mq;
- A3 N80 – Carta f.to A3 naturale ecologica con grammatura 80 gr/mq;
- A4 R80 – Carta f.to A4 riciclata ecologica con grammatura 80 gr/mq;
- A3 R80 – Carta f.to A3 riciclata ecologica con grammatura 80 gr/mq.

La carta in risme deve essere garantita per un sicuro funzionamento con fotoriproduttori veloci, fotocopiatrici, 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, anche con alti volumi di stampa.

Inoltre, deve essere assolutamente uniforme con un buon taglio e non deve rilasciare polveri durante l'uso in stampa e in copia.

Le forniture dovranno essere nuove di fabbrica, della migliore qualità, di recente produzione e pervenire da primari marchi internazionali riconosciuti (al fine di garantire la qualità del prodotto), ed in nessun caso potranno essere offerti prodotti con autocertificazioni fornite dal produttore e/o privi delle necessarie certificazioni di qualità e ambientali fornite da Enti neutrali riconosciuti per legge, nonché possedere tutti i requisiti necessari per il loro corretto utilizzo.

Tutte le forniture dovranno essere esenti da vizi e/o danni, dovranno essere conformi alle vigenti disposizioni in materia antinfortunistica e dovranno essere consegnate alle Amministrazioni contraenti già imballate.

Per ciascun lotto devono essere fornite tutte le tipologie di carta richiesta, rispettando descrizioni e caratteristiche indicate.

Nel corso degli ordinativi il Fornitore potrà consegnare carta diversa da quella offerta in sede di gara (ad esempio per marchio commerciale), solo ed esclusivamente in caso di evoluzione tecnica, fuori produzione o di difficile reperibilità dei prodotti offerti, come previsto nel presente Capitolato, e sempre che la carta consegnata abbia caratteristiche corrispondenti o migliorative rispetto alle caratteristiche della carta offerta e rispetti le caratteristiche richieste per il confezionamento.

All'atto della prima consegna e ogni qual volta venga cambiato il prodotto, il Fornitore deve consegnare ad ogni Amministrazione Contraente per ogni tipologia di carta:

- le schede tecniche firmate dal legale rappresentante della Cartiera produttrice. Le schede tecniche dovranno essere redatte in lingua italiana, in caso contrario dovranno essere consegnate in lingua originale e corredate di una traduzione in lingua italiana firmata dal legale rappresentante dell'impresa;
- su richiesta, copia dei certificati di superamento delle prove UNI EN ISO richieste;
- le eventuali certificazioni/etichette possedute dai prodotti offerti;
- la documentazione che attesti i requisiti delle fibre e l'assenza di sostanze come descritte nei Criteri

Ambientali Minimi (CAM) di cui al dal D.M. 4 aprile 2013 e precisate nei successivi paragrafi;

- la dichiarazione attestante la corrispondenza del prodotto consegnato alla tipologia di carta presentata in sede di offerta e descritta nelle stesse schede tecniche.

4.1 Caratteristiche tecniche minime

In conformità a quanto previsto dal Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) con cui sono stati adottati i "Criteri Ambientali Minimi" per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica - aggiornamento 2013, i prodotti di carta in risme da offrire devono rispettare, **pena l'esclusione dalla gara**, in quanto elementi essenziali dell'offerta, i requisiti minimi di cui al presente paragrafo.

Seguono le caratteristiche minime dei prodotti oggetto di fornitura.

Saranno esclusi dalla procedura i concorrenti che offrano Prodotti le cui caratteristiche tecniche, dichiarate nelle Schede Tecniche Prodotti, siano inferiori ai valori minimi (tolleranza minima consentita) e/o superiori ai valori massimi (tolleranza massima consentita), laddove previsti, riportati nelle seguenti Tabelle.

Carta da fibra vergine/mista (Formato A4, Formato A3)

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

In conformità a quanto previsto dai CAM per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica, la fibra grezza può essere costituita interamente da fibre di cellulosa vergine oppure da fibre di cellulosa mista (cioè costituita sia da fibre vergini che da fibre riciclate, con contenuto di cellulosa riciclata inferiore al 70% in peso rispetto al totale). Le fibre vergini devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Si presumono conformi i prodotti in possesso:

- di una etichetta Ecolabel europeo o Nordic Swan;
- della certificazione rilasciata da organismi terzi indipendenti che garantiscono la "catena di custodia"

in relazione alla provenienza da foreste gestite in maniera responsabile o controllata della cellulosa impiegata, quali quella FSC o PEFC puro o equivalente;

- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021, che attesti l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate;
- di altre etichette ambientali ISO di tipo I, equivalenti rispetto a questo criterio.

L'offerente che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal paragrafo 5.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 03/05/2014.

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

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto.

Le caratteristiche della carta da fibra vergine/mista richiesta sono riportate nella seguente scheda tecnica:

CARATTERISTICHE DELLA CARTA NATURALE A4N80 E A3N80			
CARATTERISTICHE TECNICHE	VALORI DI RIFERIMENTO	TOLLERANZA CONSENTITA	METODOLOGIA DI PROVA
Grammatura	80 gr/mq	+/- 2 gr/mq	EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	103 Micron	+/- 6 micron	EN ISO 20534, in alternativa ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO	>= 100%	-3	UNI ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	>= 135 CIE	-5	BS ISO 11475 o equivalenti
Opacità	>= 90%	n.a.	ISO 2471 o equivalenti

Carta Riciclata (A3, A4) – Caratteristiche tecniche/qualitative

In conformità a quanto previsto dai CAM per l'Acquisto di carta per copia e carta grafica, la carta deve essere costituita da fibre di cellulosa riciclata, con quantitativo minimo pari almeno al 70% in peso. Le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate.

Sono presunti conformi i prodotti in possesso:

- dell'etichetta ecologica Ecolabel europeo con percentuale di fibra riciclata superiore o uguale al 70%; dell'etichetta ecologica Der Blaue Engel;
- del marchio "FSC® Recycled" (oppure "FSC® Riciclato") o "PEFC® Recycled" (oppure "Riciclato PEFC®");
- di un'asserzione ambientale auto dichiarata conforme alla norma ISO 14021 che attesti la presenza di una percentuale di fibra riciclata almeno del 70% e l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate, convalidata da un organismo riconosciuto;
- di altre certificazioni di parte terza che prevedono tale criterio tra i requisiti per l'ottenimento della certificazione.

L'offerente che non sia in possesso di detti marchi o certificazioni, potrà avvalersi dei mezzi di prova previsti dal paragrafo 4.2.1 del Decreto 4 aprile 2013 pubblicato sulla G.U. n. 102 del 03/05/2014.

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

I prodotti offerti per la carta in formato UNI DIN A4 e A3 devono essere identificati attraverso la denominazione commerciale e la marca del prodotto.

Le caratteristiche della carta da fibra riciclata richiesta sono riportate nella seguente scheda tecnica:

CARATTERISTICHE DELLA CARTA RICICLATA A4R80 E A3R80			
CARATTERISTICHE TECNICHE	VALORI DI RIFERIMENTO	TOLLERANZA CONSENTITA	METODOLOGIA DI PROVA
Grammatura	80 gr/mq	+/- 3,2 gr/mq	EN ISO 536 o equivalenti
Spessore	102 Micron	+/- 6 micron	EN ISO 20534, in alternativa ISO 534 o equivalenti
Grado di bianco ISO	>= 70%	- 2,5	UNI ISO 2470 o equivalenti
Grado di bianco CIE	>= 55 CIE	- 5	BS ISO 11475 o equivalenti
Opacità	>= 90%	n.a.	ISO 2471 o equivalenti

4.2 Requisiti di conformità

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

- 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 dell'Accordo Quadro e degli ordinativi di fornitura.

4.3 Referti Accredia

Per tutte le tipologie dei Prodotti oggetto della fornitura deve essere presentata una copia dei referti rilasciati da uno o più laboratori accreditati ACCREDIA che attestino la rispondenza dei Prodotti offerti alle caratteristiche tecniche di cui al precedente paragrafo, comprovate con le metodologie di prova ivi riportate.

Per tutti i prodotti si richiede di comprovare la rispondenza alle caratteristiche tecniche "grammatura", "spessore", "bianco ISO" "bianco CIE" e "opacità".

Qualora i prodotti offerti siano identici per marca e per modello, ma differenti per tipologia di formato (quali a titolo esemplificativo carta naturale 80 grammi A4 e A3), è possibile presentare un unico referto rilasciato da laboratorio accreditato ACCREDIA e una sola scheda tecnica, purché dagli stessi documenti sia evincibile che le prove di laboratorio e le caratteristiche tecniche facciano riferimento ad entrambi i prodotti offerti (nello specifico carta naturale 80 grammi A4 e A3).

I partecipanti alla procedura dovranno far pervenire alla Stazione Appaltante le copie dei suddetti referti così come indicato nel Disciplinare di Gara. I suddetti referti devono riportare una data di rilascio non antecedente ai 12 mesi dalla data di invio del bando relativo alla presente gara sulla GUUE e devono essere sottoscritti dal laboratorio rilasciante la documentazione stessa.

4.4 Conformità alle norme

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

Il materiale offerto deve corrispondere alle tipologie, alle caratteristiche tecniche richieste e alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto.

Inoltre, tutti i prodotti devono essere conformi alla normativa nazionale e comunitaria vigente, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 206/2005 e suoi aggiornamenti (D.Lgs. 6 agosto 2015, n. 130 e dal D.lgs. 15 gennaio 2016, n. 8.), recante disposizioni relative alla sicurezza generale dei prodotti e

al possesso del marchio CE, in ottemperanza alle Direttive Comunitarie applicabili per il settore di riferimento.

Per quanto riguarda le norme tecniche per i requisiti prestazionali, i prodotti offerti devono essere conformi a quanto previsto nella UNI EN 12281 - «Carta per stampa e carta per ufficio. Requisiti per carta per copia con procedimento di riproduzione con toner secco»;

La Stazione Appaltante avrà la facoltà, qualora ritenuto necessario, in fase di valutazione delle Offerte tecniche, di chiedere alle aziende concorrenti la presentazione di opportuna ulteriore documentazione attestante la sussistenza di tutti i suddetti requisiti.

Tutti i requisiti fino a qui indicati rappresentano le **caratteristiche minime** previste e potranno essere derogate esclusivamente nel caso in cui i prodotti offerti presentino caratteristiche inequivocabilmente migliorative rispetto alle suddette specifiche.

In merito all'indicazione delle caratteristiche tecniche richieste per i prodotti oggetto di gara, si precisa che la Stazione Appaltante applica il **principio di equivalenza** sancito dalla Parte II - A – “specifiche tecniche” dell'allegato II.5 “Specifiche tecniche ed etichettature” richiamato dall'art. 70, comma 3, del D.Lgs. 36/2023.

Ai sensi del sopracitato articolo, nel caso in cui l'Operatore Economico intenda proporre soluzioni equivalenti ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche, lo stesso dovrà allegare all'Offerta Tecnica apposita dichiarazione nonché documentazione idonea a dimostrare che le soluzioni proposte ottemperano ai requisiti definiti dalle specifiche tecniche.

Tale documentazione sarà valutata dalla Stazione Appaltante ai fini della verifica della sussistenza dell'equivalenza.

5 CONFEZIONAMENTO ED IMBALLAGGIO

Nel corso della fornitura, tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente la marca indicata in gara e il quantitativo dello stesso prodotto presente in ogni tipo di confezione. Le marche indicate sulle confezioni dovranno corrispondere per descrizione, tipologia e quantità al prodotto contenuto all'interno delle stesse. La confezione dei prodotti dovrà essere realizzata con l'uso di materie prime non nocive e dovrà possedere formato e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale.

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

Gli imballaggi di ciascun collo, a patto di garantire l'integrità finale, devono essere realizzati in cartone composto per il 100% da fibre riciclate e dovranno essere facilmente separabili, al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte delle Amministrazioni contraenti.

L'Amministrazione Contraente può rifiutare la consegna dei prodotti consegnati in colli non integri.

La carta sia da fibre vergini sia riciclata in formato UNI DIN A4 e A3 dovrà essere confezionata in risme da 500 fogli, confezionate in scatole da 5 risme ciascuna. Su ogni singola confezione, in fase di partecipazione alla gara e durante tutta la fase di esecuzione contrattuale, devono essere indicati:

- nome commerciale;
- peso al mq;

- etichette o marchi ecologici posseduti.

Pertanto, le Amministrazioni contraenti potranno rifiutare la consegna di carta confezionata in involucri “anonimi”, ossia privi delle indicazioni di cui sopra, ovvero diversi dal prodotto ordinato.

6 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:

- Servizio di consegna;
- Gestione resi;
- Gestione reclami;
- Servizio di call center;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

6.1 Servizio di consegna

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

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

Il Fornitore si impegna, altresì, a consegnare in pallet nel rispetto delle modalità indicate a seguire.

6.1.1 Quantitativi ordinabili

La consegna delle risme potrà avvenire o in scatole o in bancali/pallet a seconda del quantitativo di risme ordinato. Il quantitativo minimo di risme consegnabili in bancali/pallet può variare fra 200, 240 e 300 per il formato A4 da fibre vergini e riciclata e fra 100, 120 e 150 risme in formato A3 da fibre vergini e riciclata, a seconda delle indicazioni del Fornitore.

Il quantitativo massimo di risme consegnabili in scatole deve essere inferiore al numero minimo di risme consegnabili per bancali/pallet.

Il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle Richieste di consegna per una quantità minima di 50 risme (10 scatole) per i formati A4 da fibre vergini e riciclata, e 5 risme (1 scatola) per il formato A3 da fibre vergini e riciclata.

Nel caso di consegna della carta in bancali/pallet, il Fornitore è tenuto a dare esecuzione alle richieste di consegna per una quantità minima di 1 (uno) bancali/pallet per ciascun formato.

Nel rispetto dei limiti dell'importo di aggiudicazione dell'Accordo Quadro, ciascuna Amministrazione potrà emettere Ordinativi di Fornitura, con relativi Piani di Consegna, nel rispetto dei quantitativi minimi suindicati. Il Fornitore ha la facoltà di dare in ogni caso seguito a Ordinativi di Fornitura con quantitativi inferiori a quelle sopracitati.

Gli oneri relativi alla consegna dei Prodotti, con ciò intendendosi ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, carico, scarico, consegna nelle modalità sopra 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.

6.1.2 Tempi di consegna

I termini di Consegna decorrono dalla data di ricezione di ciascuno Ordinativo di Fornitura, che potrà essere inviato via e-mail ai riferimenti messi a disposizione dall'aggiudicatario in sede di sottoscrizione dell'Accordo Quadro.

Il Fornitore, entro 2 (due) giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione di ciascun Ordinativo di Fornitura, deve darne riscontro all'Amministrazione, a mezzo e-mail, indicando la data prevista di consegna, pena l'applicazione delle penali, nel rispetto delle tempistiche di seguito stabilite.

Il Fornitore è tenuto a rispettare il termine massimo per la consegna dei Prodotti, così come indicato nei punti successivi. I termini decorrono dalla data di invio dell'Ordinativo di Fornitura.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini:

- a) per richieste di consegna espresse in scatole di risme (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richieste di consegna espresse in bancali/pallet (A4 da fibre vergini e riciclata, A3 da fibre vergini e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 20 (venti) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta.

6.1.3 Condizioni generali di consegna

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

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

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

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

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 (tre) giorni, pena l'applicazione delle penali.

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:

- al piano stradale o 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. La consegna al piano stradale o al magazzino potrà essere effettuata in scatole o in bancali/pallet su indicazione dell'Amministrazione contraente.

- al singolo piano, intendendo un solo punto di deposito (anche posto non a livello stradale) dei prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione. Nel caso in cui il piano non sia posizionato a livello stradale, esso dovrà essere raggiungibile tramite montacarichi o ascensori adeguati al carico o altro mezzo di adeguata elevazione al piano. La consegna al piano potrà essere effettuata esclusivamente in scatole.

Nel caso in cui l'Amministrazione presenti la necessità di consegne al piano, purché in scatole, la stessa Amministrazione potrà accordarsi con il Fornitore richiedendo la consegna onerosa, fermo restando che il costo accessorio per la consegna al piano raggiungibile da adeguato elevatore, non superi il costo di euro 0,10 per risma.

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, laddove non sia previsto in formato elettronico, dovrà obbligatoriamente essere consegnato in duplice copia, indicando:

- 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) vii) tipologia, la quantità dei prodotti e le modalità di consegna per quanto riguarda la carta (in risme/pallet);

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

Laddove la consegna venga effettuata presso più sedi della medesima Amministrazione, in caso di richiesta al momento dell'emissione dell'Ordinativo di Fornitura, il Fornitore, entro la prima settimana del mese.

successivo alla consegna effettuata, dovrà trasmettere al riferimento unico indicato dall'Amministrazione copia dei documenti attestanti le avvenute consegne (via mail).

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.

6.1.4 Indisponibilità per rottura di Stock

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock dei prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini della cartiera), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi, pena l'applicazione delle penali.

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 (dieci) giorni lavorativi successivi alla "data di rottura di stock" dovranno essere adempiute entro una data di prevista consegna, pena l'applicazione delle penali:

- non superiore al termine massimo di 20 (venti) 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 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricezione di ciascuna richiesta di Consegna per le consegne della carta in bancali/pallet;

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 dell'Accordo Quadro e per tutta la durata della stessa e dei singoli Ordinativi 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.

6.2 Gestione resi

Nel caso di difformità qualitativa (quale a titolo esemplificativo la mancata corrispondenza per modello, formato e/o tipologia, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio, tra prodotti richiesti e prodotti consegnati, prodotti viziati o difettosi, la mancata indicazione sul confezionamento della nome commerciale della carta, del peso a mq o delle etichette o marchi ecologici) 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 PEC, 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 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta e il Fornitore dovrà concordare con l'Amministrazione le modalità di ritiro.

Il Fornitore è tenuto a provvedere, contestualmente al ritiro, ove richiesto dall'Amministrazione, alla consegna dei prodotti effettivamente ordinati e/o esenti da vizi, difformità o difetti.

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 (quindici) 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.

Il Fornitore non potrà emettere fatturazione di prodotti parzialmente consegnati o non consegnati, fino ad effettiva consegna totale dei prodotti ordinati, pena l'applicazione delle penali.

Nel caso di persistenza dell'inadempimento, l'Amministrazione avrà facoltà di risoluzione del Contratto.

6.3 Gestione dei reclami

Le Amministrazioni potranno segnalare, mediante comunicazione da inviare al Fornitore e per conoscenza alla Stazione Appaltante, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio della fornitura e dei servizi ad essa connessi, ferma rimanendo l'applicazione delle penali previste per le singole fattispecie.

Qualora, nell'arco di un periodo di 6 mesi, pervengano alla Stazione Appaltante tre reclami di inadempimenti contrattuali da parte di una Amministrazione Contraente, la singola Amministrazione Contraente avrà facoltà di risoluzione dell'ordinativo di fornitura. Le tipologie di reclamo possono riguardare:

- a) Consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara, al di fuori di quanto previsto dall'art 4 del presente capitolato
- b) Mancato rispetto delle informazioni da riportare sulle confezioni.
- c) Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nella modalità stabilite nel presente Capitolato e/o offerti in sede di gara
- d) Mancata rispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati
- e) Consegne parziali
- f) Disservizio del Call Center
- g) Disservizio del Responsabile della Fornitura
- h) Fatturazione di prodotti non ancora consegnati

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

6.4 Servizio di call center

Alla data di attivazione dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata dell'Accordo Quadro stesso 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 alla Stazione Appaltante nella documentazione richiesta ai fini della stipula dell'Accordo Quadro stesso.

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

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

- richiedere informazioni sui servizi compresi nell'Accordo Quadro;
- 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.

6.5 Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti

Ai fini della pubblicazione nel sito web della Centrale Acquisti della Regione Lazio, il Fornitore si obbliga a consegnare la seguente documentazione:

- Elenco informatizzato, completo di descrizioni ed immagini dei prodotti offerti in sede di gara con le principali caratteristiche, la confezione minima ordinabile e il relativo prezzo;
- Schede tecniche necessariamente su supporto informatico di tutti i prodotti offerti;
- Segnalazione del numero di telefono, pec e l'indirizzo e-mail del Call center.

6.6 Servizio di reportistica

Il Fornitore, su richiesta, si impegna a predisporre e trasmettere, via web o posta elettronica, alla Stazione Appaltante o alle amministrazioni contraenti, un flusso informativo di dati aggregati e riassuntivi dell'attività contrattuale, entro il termine perentorio di 30 (trenta) giorni dalla data di richiesta, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore della richiesta di consegna.

Il report dovrà essere consegnato al richiedente in formato modificabile (ad esempio in formato Excel o in un formato aperto con caratteristiche simili) e dovrà contenere almeno le seguenti informazioni per ciascun lotto di riferimento:

- l'Amministrazione Contraente
- la data dell'ordine
- tipologia e formato di prodotto
- quantità richieste per ogni singolo prodotto
- modalità di consegna (su piano stradale, al magazzino, al piano, in scatole, in bancali, in pallet, etc...).

Resta inteso che è fatta riserva la facoltà di chiedere all'interno del report informazioni aggiuntive.

7 EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE, CASI DI DIFFICILE REPERIBILITA'

Il Fornitore si impegna ad informare tempestivamente la Stazione Appaltante e le Amministrazioni Contraenti sulle modifiche funzionali dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi, a causa di evoluzione tecnica del prodotto

(acquisizione di caratteristiche più performanti), fuori produzione e di difficile reperibilità, fornendone ogni prova documentata e giustificativa.

Non costituisce modifica il solo cambiamento grafico dell'imballaggio. Il Fornitore dovrà obbligatoriamente:

- dare comunicazione scritta della “messa fuori produzione” alla Stazione Appaltante con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni, allegando la dichiarazione del legale rappresentante del Produttore che il prodotto è uscito di produzione, pena l'applicazione delle penali;
- indicare, **pena la risoluzione del contratto**, il Prodotto avente identiche o migliori caratteristiche che intende proporre in sostituzione di quello offerto in gara, alle medesime condizioni economiche ed allegando congiuntamente per il prodotto sostituito la relativa scheda tecnica debitamente sottoscritta e tutte le dichiarazioni/certificazioni richieste in fase di offerta;
- almeno 15 (quindici) giorni prima della messa fuori produzione del Prodotto, provvedere ad inviare alla Stazione Appaltante i referti di cui al Par. 7, pena l'applicazione delle penali;
- Qualora offerto dal Fornitore in sede di gara, fornire la documentazione a comprova del possesso dei “Requisiti qualitativi migliorativi” secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara.
- La Stazione Appaltante 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, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere l'Accordo Quadro, anche solo in parte, laddove il Fornitore non sia più in grado di garantire la disponibilità alle Amministrazioni del Prodotto per il quale viene richiesta la sostituzione.

8 PREZZI E REVISIONE DEI PREZZI

I prezzi offerti per ciascun prodotto saranno aggiornati per tutta la durata dell'Accordo Quadro con cadenza trimestrale, a partire dalla data di stipula dell'Accordo Quadro stesso. Un primo aggiornamento avverrà alla data di stipula dell'Accordo Quadro.

La revisione, previa istruttoria della Stazione Appaltante, sarà operata 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 Metropolitana di Milano- Monza-Brianza-Lodi, sempre nei limiti dei prezzi di riferimento ANAC.

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

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

dove:

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).

Per la prima revisione il tempo t è pari alla data di scadenza delle offerte e il tempo $t+1$ la data di stipula dell'accordo quadro.

Si precisa che la variazione potrà essere anche negativa, pertanto portare ad un ribasso dei prezzi.

Il Fornitore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad ulteriori adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi come sopra indicati.

I prezzi oggetto di revisione non potranno comunque essere superiori ai prezzi di riferimento Anac.

9 VERIFICHE

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro, nel caso in cui non siano già stati presentati in sede di offerta o di stipula, la Stazione Appaltante, ha facoltà di chiedere al Fornitore la presentazione dei certificati di laboratorio ACCREDIA di superamento delle prove UNI EN ISO previste nel presente capitolato. Nel caso in cui il Fornitore non presenti i certificati nel termine massimo indicato nella richiesta, sarà corrisposta una penale come riportato al Par. 11.

Qualora i prodotti forniti siano identici per marca e per modello, ma differenti per tipologia di formato (quali a titolo esemplificativo carta naturale 80 grammi A4 e A3), è possibile presentare un unico referto rilasciato da laboratorio accreditato ACCREDIA, purché dagli stessi documenti sia evincibile che le prove di laboratorio e le caratteristiche tecniche facciano riferimento ad entrambi i prodotti forniti.

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro, la Stazione Appaltante, 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, 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.

Pari facoltà è riservata alle singole Amministrazioni 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 al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore. Le spese relative sono a carico delle Amministrazioni.

La verifica, pertanto, si intende positivamente superata solo se i prodotti consegnati non presentino alcuna difformità sostanziale, se non migliorativa, rispetto ai requisiti minimi e alle caratteristiche tecniche richiesti ed offerti.

Al completamento delle attività, verrà redatto un apposito "Verbale di verifica ispettiva". La mancata rispondenza tra caratteristiche tecniche dei Prodotti consegnati con quelli richiesti ed offerti impegna il Fornitore al ritiro degli stessi ed alla contestuale sostituzione entro il termine massimo di 4 (quattro) giorni lavorativi dalla data del Verbale, pena l'applicazione delle penali.

Nel caso di persistenza degli inadempimenti, la Stazione Appaltante avrà facoltà di risoluzione del contratto, fermo il risarcimento per il maggior danno.

Nel caso in cui, nel corso di validità dell'Accordo Quadro 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, la Stazione Appaltante si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

10 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Per tutta la durata dell'Accordo Quadro e dei singoli Ordinativi di Fornitura il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere indicati alla Stazione Appaltante nella documentazione richiesta ai fini della stipula dell'Accordo Quadro.

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 dalla Stazione

Appaltante. In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso dell'Accordo Quadro e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta alla Stazione Appaltante e all'Amministrazione, inviando congiuntamente i riferimenti del Responsabile della Fornitura proposto in sostituzione.

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

11 PENALI

L'Amministrazione Regionale, qualora riscontri una delle inadempienze contrattuali meglio dettagliate in seguito, potrà dar luogo all'applicazione delle penali come successivamente specificato.

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:

ATTIVITA'	Rif. Par. Capitolato	INADEMPIMENTO	TERMINE MASSIMO STABILITO (in giorni lavorativi)	PENALE APPLICABILE*
TEMPI DI CONSEGNA	6.1.2	Mancato rispetto del termine di riscontro della data di consegna alla ricezione di ciascun Ordinativo di Fornitura	2	1 per mille del valore della richiesta di consegna per ogni giorno di ritardo
		Mancato rispetto del termine massimo di consegna dei prodotti contenuti in scatole.	7	

		Mancato rispetto del termine massimo di consegna dei prodotti contenuti in bancali/pallet.	20	
CONDIZIONI DI CONSEGNA	6.1.3	Mancato completamento della consegna della fornitura in caso di quantità di merce consegnata inferiore a quella ordinata.	3	1 per mille del valore della richiesta di consegna per ogni giorno di ritardo
INDISPONIBILITA'	6.1.4	Mancato rispetto dei termini di tempestiva comunicazione alle Amministrazioni, in caso di indisponibilità della fornitura di uno o più prodotti.	5	1 per mille del valore della richiesta di consegna per ogni giorno di ritardo
		Mancato rispetto della data di prevista consegna della carta in scatole, a seguito della comunicazione di rottura di stock.	20	
		Mancato rispetto della data di prevista consegna della carta in bancali/pallet, a seguito della comunicazione di rottura di stock.	30	
GESTIONE RESI	6.2	Mancato rispetto del termine del ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi.	5	0,3 per mille del valore del contratto per ogni giorno di ritardo
		Mancato rispetto del termine, decorrente dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione di prodotti non conformi.	15	Costi sostenuti dall'Amministrazione per tale operazione di riconsegna dei prodotti non conformi
		Emissione di fattura per prodotti parzialmente consegnati o non	--	0,3 per mille del valore della richiesta di consegna

		consegnati, fino ad effettiva consegna totale dei prodotti ordinati.		
SERVIZIO DI REPORTISTICA	6.6	Mancato rispetto della trasmissione del flusso informativo di dati aggregati e riassuntivi dell'attività contrattuale	30	0,3 per mille del valore della fornitura mancante nel flusso
FUORI PRODUZIONE	7	Mancato rispetto della comunicazione scritta della "messa fuori produzione" alla Stazione Appaltante, allegando la dichiarazione del legale rappresentante del Produttore	30	0,3 per mille del valore previsto da consegnare dalla data fino alla fine della contratto del prodotto messo fuori produzione
		Mancato rispetto dell'invio dei referti alla Stazione appaltante prima della messa fuori produzione del Prodotto	15	
VERIFICHE	9	Mancato rispetto della presentazione dei certificati di laboratorio ACCREDIA di superamento delle prove UNI EN ISO previste nel capitolato, qualora non siano state già presentate in fase di offerta	Termine massimo indicato nella richiesta da parte della Stazione Appaltante	Euro 100,00 (cento) per ogni giorno di ritardo dal termine massimo riportato nella richiesta
		Mancato rispetto del ritiro e della contestuale sostituzione di prodotti non conformi, a valle di verifica ispettiva	4	1 per mille del valore della fornitura del prodotto non conforme per ogni giorno di ritardo

(*) fatto salvo il risarcimento per il maggior danno.

Il sistema di penali prevede sanzioni monetarie, anche mediante trattenute sui corrispettivi dovuti, relativi ad eventuali singoli inadempimenti rilevati.

Il mancato rispetto durante tutta la fase contrattuale, delle indicazioni sopra indicate potrà dare luogo all'applicazione di una penale pari allo 1 per mille del valore della richiesta di consegna, per mancato rispetto delle informazioni da riportare sulle confezioni. Nel caso di persistenza dell'inadempimento, l'Amministrazione avrà facoltà di risoluzione degli Ordinativi di Fornitura e la Stazione Appaltante

avrà la facoltà di risoluzione dell'Accordo Quadro, sia qualora la segnalazione pervenga da una sola Amministrazione sia qualora siano coinvolte più Amministrazioni.

L'applicazione di tutte le penali di cui sopra avviene mediante detrazione delle somme dovute in seguito alla fatturazione periodica ed eventualmente, mediante prelievo dalla cauzione definitiva.

La procedura di contestazione delle penali, nonché la percentuale massima applicabile, sono specificate nello Schema di Convenzione Quadro.