

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

| | |
|--|-----------|
| 1. OGGETTO | 3 |
| 2. REQUISITI MINIMI DEI PRODOTTI | 3 |
| 2.1 LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA | 4 |
| 3. REQUISITI MINIMI E DI CONFORMITA' DEI PRODOTTI | 4 |
| 3.1 REQUISITI MINIMI – LOTTO 1 – CARTA CONFEZIONATA IN RISME | 4 |
| 3.2 REQUISITI MINIMI - LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA..... | 7 |
| 3.3 REQUISITI MINIMI – LOTTO 3 – CANCELLERIA TRADIZIONALE ED ECOLOGICA..... | 9 |
| 4. SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI | 10 |
| 4.1 INDISPONIBILITA' TEMPORANEA PER ROTTURA DI STOCK..... | 10 |
| 4.2 FUORI PRODUZIONE ED EVOLUZIONE TECNICA..... | 11 |
| 5. PRESTAZIONI E SERVIZI CONNESSI | 12 |
| 5.1 CONSEGNA..... | 13 |
| 5.2 ASSISTENZA ALLA FORNITURA | 19 |
| 5.2.1 CALL CENTER..... | 19 |
| 5.2.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA | 20 |
| 6. VERIFICHE E CUSTOMER SATISFACTION | 21 |
| 6.1 VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI | 21 |
| 6.2 QUALITÀ DEI SERVIZI CONNESSI | 22 |
| 6.2.1 VERIFICHE SUL CALL CENTER | 22 |
| 6.2.2 VERIFICHE SULL'UTILIZZO DEI "VEICOLI VERDI" | 22 |
| 6.2.3 VERIFICHE SULLE CONSEGNE | 23 |
| 6.3 CUSTOMER SATISFACTION | 23 |
| 6.4 VERIFICHE SUL RISPETTO DELL'IMPEGNO A PAGARE I SUBFORNITORI NEI TERMINI DI LEGGE..... | 23 |
| 7. GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI | 24 |
| 7.1 GESTIONE DEI RECLAMI | 24 |

1. OGGETTO

Oggetto del presente documento è la disciplina della fornitura di carta e cancelleria e servizi connessi, da destinarsi agli Enti ricompresi nella L.R. 30/2006, all. A1 e A2 ed Enti Locali del territorio lombardo.

La gara è suddivisa in 3 Lotti. Ciascun concorrente può presentare offerta per uno o più Lotti.

In particolare, si riporta di seguito il contenuto specifico della fornitura (di seguito anche solo “Prodotti”) oggetto di ciascun lotto:

- Lotto 1: **Carta confezionata in risme**
- Lotto 2: **Carta e cartoncino per esigenze di centro stampa**
- Lotto 3: **Cancelleria tradizionale ed ecologica**

Ogni fornitura è comprensiva dei servizi connessi.

2. REQUISITI MINIMI DEI PRODOTTI

Con riferimento a ciascun lotto, i Prodotti da fornire, pena l'esclusione dalla gara, devono rispettare i requisiti minimi e le caratteristiche tecniche precisati nel successivo paragrafo, in quanto elementi essenziali.

Con riferimento ai prodotti richiesti per il lotto 3 “Cancelleria tradizionale ed ecologica” si rimanda all'allegato “Tabella prodotti”.

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 dall'art. 68, comma 7, del D.Lgs. n. 50/2016.

Ai sensi dell'art. 68, comma 8, del D.Lgs. n. 50/2016, nel caso in cui l'operatore intenda proporre soluzioni con caratteristiche equivalenti a quelle richieste, lo stesso dovrà allegare all'offerta tecnica apposita dichiarazione nonché documentazione o altro mezzo (compresi i mezzi di prova di cui all'art.86 del D.Lgs. n. 50/2016) idonei a dimostrare che le soluzioni proposte ottemperano in maniera equivalente ai requisiti definiti dalla stazione appaltante. Tale documentazione sarà valutata dalla stazione appaltante ai fini della verifica della sussistenza dell'equivalenza.

Il difetto dei requisiti minimi riscontrato prima della stipula della Convenzione determina la decadenza e/o revoca e/o annullamento dell'aggiudicazione, mentre, se riscontrato in corso di esecuzione contrattuale, comporta grave inadempimento e, quindi, la risoluzione della Convenzione.

Con riferimento ai termini previsti nel presente documento, laddove non diversamente e specificamente previsto, i termini indicati devono intendersi in giorni solari.

2.1 LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA

3. REQUISITI MINIMI E DI CONFORMITA’ DEI PRODOTTI

3.1 REQUISITI MINIMI – LOTTO 1 – CARTA CONFEZIONATA IN RISME

L’Operatore economico è tenuto, pena l’esclusione dalla procedura in quanto elemento essenziale dell’offerta, ad offrire i prodotti di **carta confezionata in risme** da 500 fogli ciascuna e destinata alla fotocoproduzione, nei formati UNI DIN A4 ed UNI DIN A3 e nelle grammature di seguito riportate (di seguito anche solo “**Prodotti**”):

- **A4N80** – carta A4 naturale con grammatura 80 gr/mq;
- **A3N80** – carta A3 naturale con grammatura 80 gr/mq;
- **A4R80** – carta A4 riciclata con grammatura 80 gr/mq;
- **A3R80** – carta A3 riciclata con grammatura 80 gr/mq;

Tutti i Prodotti devono essere in grado di garantire un sicuro funzionamento per fotocopiatori, quali fotocopiatori e multifunzione in bianco e nero e a colori, stampanti laser o a getto di inchiostro e fax, e devono essere resistenti al calore del passaggio in macchina ed utilizzabili in modalità fronte retro.

A seconda della tipologia di prodotto e della modalità di confezionamento son stati individuati i seguenti sublotti:

| Lotto | N. Sublotto | Descrizione prodotto Formato di carte e confezionamento |
|-------|-------------|--|
| L1 | L1.1 | A4N80 in scatole: Risma di carta A4 naturale con grammatura 80 gr/mq consegnata in scatole |
| | L1.2 | A4N80 in bancali: Risma di carta A4 naturale con grammatura 80 gr/mq consegnata in bancali |
| | L1.3 | A4R80 in scatole: Risma di carta A4 riciclata con grammatura 80 gr/mq consegnata in scatole |
| | L1.4 | A4R80 in bancali: Risma di carta A4 riciclata con grammatura 80 gr/mq consegnata in bancali |
| | L1.5 | A3N80 in scatole: Risma di carta A3 naturale con grammatura 80 gr/mq consegnata in scatole |
| | L1.6 | A3N80 in bancali: Risma di carta A3 naturale con grammatura 80 gr/mq consegnata in bancali |
| | L1.7 | A3R80 in scatole: Risma di carta A3 riciclata con grammatura 80 gr/mq consegnata in scatole |

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:

- tutti i Prodotti devono essere sottoposti a processo di sbiancamento della cellulosa effettuato senza l’utilizzo di cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma e ai disperdenti;
- la fibra grezza dei Prodotti in carta naturale (A4N80, A3N80) può essere costituita da fibre di cellulosa vergine oppure da fibre di cellulosa mista (cioè costituita sia da fibre vergini sia da fibre riciclate, con contenuto di cellulosa riciclata al massimo pari al 70% in peso rispetto al totale). Inoltre, le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate;
- i Prodotti in carta riciclata (A4R80, A3R80) devono essere costituiti 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.

I Prodotti di carta in risme offerti dovranno altresì rispettare le caratteristiche tecniche di cui alle successive Tabelle 1, 2, 3 e 4. **Saranno esclusi dalla procedura** i concorrenti che offrano Prodotti le cui caratteristiche tecniche siano inferiori ai valori minimi (tolleranza minima consentita) e/o superiori ai valori massimi (tolleranza massima consentita), laddove previsti, riportati nelle predette Tabelle.

TABELLA 1 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI A4N80

| CARATTERISTICHE TECNICHE | VALORE MINIMO (tolleranza minima consentita) | VALORE TARGET | VALORE MASSIMO (tolleranza massima consentita) | METODOLOGIA DI PROVA |
|--|---|---------------|---|---|
| Grammatura (<i>Grammage</i>) | 78 gr/ mq | 80 gr/mq | 82 gr/mq | UNI EN ISO 536 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 536 |
| Spessore (<i>Thickness</i>) | 96 Micron | 106 Micron | 116 Micron | UNI EN ISO 20534 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 534 |
| Bianco ISO (<i>Brightness</i>) | maggiore o uguale a 104% | | - | UNI 7623 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2470 |
| Opacità (<i>Opacità</i>) | maggiore o uguale a 90% | | - | UNI 7624 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2471 |

TABELLA 2 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI A3N80

| CARATTERISTICHE TECNICHE | VALORE MINIMO (tolleranza minima consentita) | VALORE TARGET | VALORE MASSIMO (tolleranza massima consentita) | METODOLOGIA DI PROVA |
|--|--|---------------|--|---|
| Grammatura (<i>Grammage</i>) | 78 gr/ mq | 80 gr/mq | 82 gr/mq | UNI EN ISO 536 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 536 |
| Spessore (<i>Thickness</i>) | 96 Micron | 106 Micron | 116 Micron | UNI EN ISO 20534 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 534 |
| Bianco ISO (<i>Brightness</i>) | maggiore o uguale a 104% | | - | UNI 7623 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2470 |
| Opacità (<i>Opacità</i>) | maggiore o uguale a 90% | | - | UNI 7624 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2471 |

TABELLA 3 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI A4R80

| CARATTERISTICHE TECNICHE | VALORE MINIMO (tolleranza minima consentita) | VALORE TARGET | VALORE MASSIMO (tolleranza massima consentita) | METODOLOGIA DI PROVA |
|--|--|---------------|--|---|
| Grammatura (<i>Grammage</i>) | 77 gr/ mq | 80 gr/mq | 83 gr/mq | UNI EN ISO 536 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 536 |
| Spessore (<i>Thickness</i>) | 95 Micron | 105 Micron | 115 Micron | UNI EN ISO 20534 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 534 |
| Bianco ISO (<i>Brightness</i>) | maggiore o uguale a 70% | | - | UNI 7623 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2470 |

TABELLA 4 – CARATTERISTICHE TECNICHE DEI PRODOTTI A3R80

| CARATTERISTICHE TECNICHE | VALORE MINIMO (tolleranza minima consentita) | VALORE TARGET | VALORE MASSIMO (tolleranza massima consentita) | METODOLOGIA DI PROVA |
|--|--|---------------|--|---|
| Grammatura (<i>Grammage</i>) | 77 gr/ mq | 80 gr/mq | 83 gr/mq | UNI EN ISO 536 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 536 |
| Spessore (<i>Thickness</i>) | 95 Micron | 105 Micron | 115 Micron | UNI EN ISO 20534 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 534 |
| Bianco ISO (<i>Brightness</i>) | maggiore o uguale a 70% | | - | UNI 7623 <i>ovvero in alternativa</i> ISO 2470 |

Ciascun concorrente dovrà comprovare in sede di gara il possesso dei predetti requisiti, così come indicato nel Disciplinare di Gara.

Tutte le tipologie dei Prodotti oggetto del Lotto 1 “Carta confezionata in risme” devono essere corredate da referti rilasciati da un laboratorio accreditato ACCREDIA che attestino la rispondenza dei Prodotti offerti alle caratteristiche tecniche di cui al precedente paragrafo, comprovate con le metodologie di prova ivi riportate. Tali referti dovranno essere presentati con le modalità indicate nel Disciplinare di Gara,

In particolare, per i Prodotti A4N80 ed A3N80 si richiede di attestare la rispondenza alle caratteristiche tecniche “grammatura”, “spessore”, “bianco ISO” e “opacità”, mentre per i Prodotti A4R80 e A3R80 si richiede di attestare la rispondenza alle sole caratteristiche tecniche “grammatura”, “spessore” e “bianco ISO”.

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).

L’Operatore Economico dovrà far pervenire ad ARIA S.p.A. i suddetti referti con le modalità indicate nel Disciplinare di Gara. I suddetti referti devono riportare una data di rilascio non antecedente ai 12 mesi dalla data di presentazione dell’offerta e devono essere sottoscritti con le modalità indicate in Disciplinare di Gara.

3.2 REQUISITI MINIMI - LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA

L’Operatore economico è tenuto, pena l’esclusione dalla procedura in quanto elemento essenziale dell’offerta, ad offrire i prodotti di carta e cartoncino per esigenze di centro stampa di seguito riportati:

| Lotto | N. Sublotto | Formato Cm | Peso Gr/Mq | Descrizione |
|--------------|--------------------|-------------------|-------------------|---|
| L2 | L2.1 | 29,7 x 42 | 80 | Carta ecologica 80 gr/mq |
| | L2.2 | 50 x 70 | | Carta adesiva opaca |
| | L2.3 | 45 x 32 | 100 | Carta splendorgel avorio 100 gr/mq |
| | L2.4 | 64 x 88 | 120 | Carta soporset bianca o similari 120 gr/mq |
| | L2.5 | 50 x 70 | 200 | Cartoncino per stampa digitale, colorato (colori assortiti) 200 gr/mq |
| | L2.6 | 91,4 x 50 mt. | 90 | Carta per plotter (rotoli) 90 gr/mq |
| | L2.7 | 64 X 88 | 350 | Cartoncino bianco 350 gr/mq |
| | L2.8 | 64 X 88 | 400 | Cartoncino bianco Grammatura: 400 gr/mq; Formato: 64 x 88 |
| | L2.9 | 64 x 88 | 300 | Cartoncino bianco Grammatura: 300 gr/mq; Formato: 64 x 88 |
| | L2.10 | A3 | 300 | Cartoncino bianco A3 300 Grammi |

| | | | |
|-------|-----------|-----|--|
| L2.11 | A4 | 160 | Cartoncino bianco A4 160 Grammi |
| L2.12 | SRA3 | 350 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - SRA3 350 gr/mq |
| L2.13 | SRA3 | 300 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - SRA3 - 300 gr/mq |
| L2.14 | SRA3 | 200 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - SRA3 - 200 gr/mq |
| L2.15 | SRA3 | 160 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - SRA3, 160 gr/mq |
| L2.16 | SRA3 | 120 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - SRA3 - 120 gr/mq |
| L2.17 | A3+ | 300 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 300 gr/mq |
| L2.18 | A3+ | 250 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 250 gr/mq |
| L2.19 | A3+ | 200 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 200 gr/mq |
| L2.20 | A3+ | 160 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 160 gr/mq |
| L2.21 | A3+ | 120 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 120 gr/mq |
| L2.22 | A3+ | 100 | Cartoncino bianco (Color copy o similari) - A3 + - 100 gr/mq |
| L2.23 | 29.7 x 42 | 90 | Carta bianca (Navigator o similari) 90 gr/mq |
| L2.24 | 11 x 23 | 90 | Busta carta uso mano - con strip – senza finestra 90 gr/mq |
| L2.25 | 12 x 18 | 100 | Busta carta avoriata – senza finestra 100 gr/mq |

La stazione appaltante si riserva di verificare le caratteristiche produttive offerte in gara, nonché a richiedere comprova della conformità del prodotto o del servizio al requisito richiesto, secondo quanto dettagliatamente previsto dall’allegato¹ al Decreto 4 aprile 2013 (G.U. n. 102 del 3 maggio 2013), nonché dalla relazione di accompagnamento disponibile sul Sito del Ministero dell’Ambiente <https://gpp.mite.gov.it/>

Tutti i Prodotti di carta e cartoncino per esigenze di centro stampa, pena l’esclusione dalla gara in quanto elementi essenziali dell’offerta, devono:

- essere rispondenti alle caratteristiche tecniche indicate alla colonna “Descrizione Prodotto” dell’allegato “Tabella prodotti”;
- rispettare le specifiche tecniche della legge 5 giugno 1985, n. 283, e il suo regolamento di esecuzione di cui al D.M. 9 marzo 1987 n. 172, con particolare riferimento alla Scheda n. 3, allegata allo stesso, fincatura "carta per riprografia a toner secco (per macchine > 40 copie min.)".

Inoltre, 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 relativi a carta e cartoncino devono rispettare, pena l’esclusione dalla gara in quanto elementi essenziali dell’offerta, i requisiti minimi di seguito specificati:

- tutti i Prodotti devono essere sottoposti a processo di sbiancamento della cellulosa effettuato senza l’utilizzo di cloro gassoso. Gli alchilfenoletossilati e gli altri derivati di alchilfenolo non devono essere aggiunti ai prodotti chimici di pulizia o deinchiostrazione, agli agenti antischiuma e ai disperdenti;
- la fibra grezza dei Prodotti in carta naturale può essere costituita da fibre di cellulosa vergine oppure da fibre di cellulosa mista (cioè costituita sia da fibre vergini sia da fibre riciclate, con contenuto di

¹ http://www.minambiente.it/sites/default/files/archivio/allegati/GPP/2017/allegato_tecnico_carta.pdf

cellulosa riciclata al massimo pari al 70% in peso rispetto al totale). Inoltre, le fibre vergini utilizzate per la fabbricazione della carta devono provenire da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate;

Carta ecologica:

La carta ecologica dovrà, pena esclusione dalla gara in quanto elemento essenziale dell'offerta, contenere almeno l'80% di materie seconde (carta da macero) senza procedimento di disinchiostrazione e senza l'uso di cloro e solventi, con aggiunta soltanto di prodotti naturali comunemente usati per la carta di fibra vergine (colle, amidi, solfato di allume ed eventuali cariche minerali carbonato di calcio e caolino).

3.3 REQUISITI MINIMI – LOTTO 3 – CANCELLERIA TRADIZIONALE ED ECOLOGICA

Tutti i Prodotti di cancelleria tradizionale, pena l'esclusione dalla gara in quanto elementi essenziali dell'offerta, devono:

- essere rispondenti alle caratteristiche tecniche indicate alla colonna "Descrizione Prodotto" dell'allegato "Tabella prodotti";
- possedere caratteristiche qualitative almeno equivalenti a quelle identificate dalla/e marca/che e dal modello riportati nell'allegato "Tabella prodotti" alla colonna "Marca/che e modello (laddove indicato) di riferimento".

Prodotti di cancelleria ecologica

Laddove offerti dall'operatore economico in sede di gara in alternativa ai prodotti di cancelleria tradizionale, tutti prodotti di cancelleria ecologica devono, ai fini dell'attribuzione del punteggio tecnico:

- essere rispondenti alle caratteristiche tecniche indicate alla colonna "Descrizione Prodotto" dell'allegato "Tabella prodotti", con la sola eccezione della dicitura "colori assortiti";
- possedere requisiti qualitativi almeno equivalenti a quelli identificati dalla/e marca/che e dal modello riportati nell'allegato "Tabella prodotti" alla colonna "Marca/che e modello (laddove indicato) di riferimento";
- possedere almeno una delle certificazioni ambientali FSC e/o PEFC e/o Blau e Engel e/o Ecolabel e/o di certificazioni equivalenti, ovvero qualsiasi altro mezzo di prova, reso ai sensi dell'art. 82 del D.Lgs. n. 50/2016, che attesti il possesso delle caratteristiche ambientali per le quali vengono rilasciate le suddette certificazioni.

4. SOSTITUZIONE DEI PRODOTTI

4.1 INDISPONIBILITA' TEMPORANEA PER ROTTURA DI STOCK

Con riferimento a ciascun Lotto, nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock dei Prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini della cartiera), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione per iscritto ad ARIA S.p.A. nonché alle Amministrazioni Contraenti con un preavviso di almeno 5 (cinque) giorni lavorativi. In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la data a partire dalla quale non potranno essere garantiti i termini di consegna ("data di rottura di stock") di cui al presente capitolato. 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:

- con riferimento al Lotto 1: non superiore al termine massimo di **15 (quindici) giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna Richiesta di Consegna per le consegne in scatole ovvero non superiore al termine massimo di **15 (quindici) giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna Richiesta di Consegna per le consegne in bancali,
- con riferimento ai Lotti 2 e 3: non superiore al termine massimo di **15 (quindici) giorni lavorativi** dalla data di ricezione di ciascuna Richiesta di Consegna,

salvo diverso accordo scritto tra le parti, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione. Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea dei Prodotti per rottura di stock non più di una volta per ciascun semestre solare e per un periodo massimo di indisponibilità non superiore a 30 giorni solari, a partire dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della stessa e dei singoli Contratti di Fornitura.

In caso di superamento del periodo massimo di indisponibilità per la prima comunicazione per ciascun semestre solare, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna di cui alla Convenzione.

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 previsti dal presente capitolato, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna di cui alla Convenzione.

4.2 FUORI PRODUZIONE ED EVOLUZIONE TECNICA

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 del/i Prodotto/i offerti in sede di gara, per messa “fuori produzione” dello/gli stesso/i da parte delle aziende produttrici il Fornitore dovrà darne comunicazione ad ARIA S.p.A., con un preavviso di almeno 60 (sessanta) giorni dalla data di messa “fuori produzione”. Il Fornitore dovrà contestualmente inviare ad ARIA S.p.A. la seguente documentazione:

- Dichiarazione sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore o da persona munita da comprovati poteri di firma riportante la tipologia di prodotto/i avente identiche o migliori caratteristiche che il Fornitore intende proporre in sostituzione di quello/i offerto/i in gara, alle stesse condizioni economiche;
- Fornire le schede tecniche del/i prodotto/i offerto/i in sostituzione, sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante del Fornitore o da persona munita da comprovati poteri di firma;
- Fornire la documentazione che attesti il possesso dei requisiti minimi e di conformità, secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara, in originale, qualora originariamente rilasciato in formato elettronico, ovvero come copia scannerizzata corredata da dichiarazione di autenticità ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n. 445/2000, e sottoscritto con firma digitale dal legale rappresentante o da persona munita da comprovati poteri di firma;
- Qualora offerto dall' Operatore economico in sede di gara, fornire la documentazione a comprova del possesso dei “Requisiti premiali” secondo quanto previsto nel Disciplinare di gara;
- almeno 40 (quaranta) giorni prima della messa fuori produzione del Prodotto, provvedere ad inviare ad ARIA S.p.A.:
 - ✓ con riferimento al Lotto 1: i referti di un laboratorio accreditato ACCREDIA che attestino la rispondenza dei Prodotti offerti alle caratteristiche tecniche richieste, seguendo la medesima procedura di cui al presente capitolato. I suddetti referti dovranno essere rilasciati in una data successiva a quella di comunicazione di messa fuori produzione del/i Prodotto/i offerto/i;
 - ✓ con riferimento al Lotto 2: i campioni dei prodotti proposti in sostituzione, alle stesse condizioni economiche convenute in sede di gara;

- ✓ con riferimento al Lotto 3: l'originale, qualora originariamente rilasciato in formato elettronico, ovvero la copia scannerizzata corredata da dichiarazione di autenticità ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n. 445/2000, e sottoscritto – con firma digitale e le ulteriori modalità di cui all'Allegato 8 del Disciplinare – dal legale rappresentante o procuratore dell'impresa concorrente, delle relative schede tecniche, come disposto nel Disciplinare di gara;
- *(laddove offerto dall' Operatore economico in sede di gara)* l'originale, qualora originariamente rilasciato in formato elettronico, ovvero la copia scannerizzata corredata da dichiarazione di autenticità ai sensi dell'art. 19 D.P.R. n. 445/2000, e sottoscritto – con firma digitale e le ulteriori modalità di cui *Modalità tecniche per l'utilizzo della piattaforma Sintel* – dal legale rappresentante o procuratore dell'impresa concorrente, della certificazione FSC e/o PEFC e/o Blau e Engel e/o Ecolabel e/o di certificazione equivalente ovvero altro mezzo di prova appropriato ai sensi dell'art. 34 del D.Lgs. n. 50/2016, possedute dal prodotto/i offerto/i in sostituzione.

ARIA S.p.A. procederà, quindi, alla verifica di quanto sopra ai fini dell'accettazione del/i nuovo/i Prodotto/i, comunicando al Fornitore gli esiti di suddetta verifica; in particolare, qualora le verifiche di cui sopra abbiano esito negativo, il Fornitore, nei **15 (quindici) giorni successivi** alla comunicazione di constatazione dell'esito negativo della verifica inviata da ARIA S.p.A., dovrà adeguare la propria offerta ed effettuare, esclusivamente a proprie spese, gli adempimenti sopra menzionati.

In caso di esito negativo di suddette verifiche, ARIA S.p.A. avrà facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella stessa.

Si precisa che i prodotti proposti in sostituzione dovranno avere identiche o migliori caratteristiche dei precedenti sostituiti.

ARIA S.p.A. procederà, quindi, alla verifica tecnica dell'equivalenza del prodotto offerto in sostituzione con quello offerto in sede di gara 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, ARIA 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.

5. PRESTAZIONI E SERVIZI CONNESSI

Con riferimento a ciascun lotto, i servizi descritti nel presente paragrafo, nonché le ulteriori attività descritte, ovvero comunque necessarie per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sono connessi alla fornitura dei Prodotti. Detti servizi sono quindi prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed

il relativo corrispettivo deve intendersi incluso nel prezzo unitario, IVA esclusa, di ciascun Prodotto offerto in sede di gara.

Con riferimento ai termini previsti nel presente documento, laddove non diversamente e specificamente previsto, i termini indicati devono intendersi perentori e, comunque, lavorativi, intendendosi per giorni lavorativi tutti i giorni della settimana esclusi sabato, domenica e festività.

I servizi connessi sono i seguenti:

- Consegna;
- Assistenza alla fornitura.

5.1 CONSEGNA

Il servizio di consegna dei Prodotti sarà effettuato a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nelle relative Richieste di Consegna emesse dall'Amministrazione medesima in esecuzione di ciascun Ordinativo di Fornitura (si veda par. 6.1.3). Gli oneri relativi alla consegna dei Prodotti ovvero 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 diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al precedente paragrafo.

I termini di consegna decorrono dalla data di ricezione di ciascuna Richiesta di Consegna. Il Fornitore, entro 1 (uno) giorno lavorativo decorrente dalla ricezione di ciascuna Richiesta di Consegna, dovrà darne riscontro all'Amministrazione attraverso il NECA (il *Negozio Elettronico Centrale Acquisti*, quale catalogo elettronico delle Convenzioni attivate dalla Centrale Regionale Acquisti), indicando la data prevista di consegna, che deve comunque rispettare, salvo diverso accordo tra le parti, **il termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi** decorrenti dalla data di ricezione della richiesta di consegna, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione. Relativamente al Lotto 1 termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi si intende sia per le consegne di tipo "in scatole" sia per le consegne di tipo "in bancali".

Ciascuna Amministrazione potrà emettere Richieste di Consegna, secondo le modalità indicate nella Convenzione, con l'indicazione, nei limiti dell'importo della fornitura stabilito nel relativo Ordinativo di Fornitura, dei Prodotti richiesti e dei relativi quantitativi, purché il valore economico della consegna per ciascuna sede indicata dall'Amministrazione nella Richiesta di consegna, non sia inferiore ad **Euro 400,00**

(quattrocento/00), IVA esclusa per i Lotti 1 e 2 e ad Euro 300 (trecento/00) IVA esclusa per il Lotto 3. Il Fornitore ha la facoltà di dar seguito a Richieste di Consegna con valori inferiori agli importi minimi indicati dandone riscontro all'Amministrazione entro 3 giorni lavorativi.

6.1.1 CONFEZIONAMENTO E QUANTITATIVI MIN E MAX DI CONSEGNA

LOTTO 1 – CARTA CONFEZIONATA IN RISME

La consegna dei Prodotti di carta in risme dovrà avvenire secondo le seguenti unità di confezionamento:

- **1 risma:** confezione contenente 500 (cinquecento) fogli in formato A4 o in formato A3;
- **1 scatola:** confezione contenente 5 (cinque) risme;
- **1 bancale:** confezione contenente:
 - per i Prodotti A4N80, A4R80 alternativamente 200, 240 o 300 risme (corrispondenti rispettivamente a 40, 48 o 60 scatole);
 - per il Prodotto A3N80 alternativamente 100, 120 o 150 risme (corrispondenti rispettivamente a 20, 24 o 30 scatole).

Il quantitativo massimo di risme consegnabili in scatole deve essere inferiore al numero di risme consegnabili in bancali.

L'aggiudicatario della procedura dovrà indicare all'atto della presentazione della documentazione richiesta ai fini della stipula, di cui al Disciplinare di gara il numero di risme contenute in un bancale

LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA

L'involucro delle confezioni dovrà essere impermeabile all'umidità e la chiusura dovrà essere realizzata a perfetta regola d'arte. Non sono richieste unità minime e/o massime di confezionamento.

LOTTO 3 – CANCELLERIA

Il Fornitore dovrà garantire un **confezionamento minimo di vendita** (la modalità minima di consegna del numero di pezzi corrispondenti all'unità di misura indicata nell'Allegato "Tabella prodotti") dei Prodotti di cancelleria non superiore al confezionamento massimo tollerato ed indicato nell'Allegato "Tabella prodotti", alla colonna "Valore massimo del confezionamento", relativo sia ai prodotti di cancelleria tradizionale, sia ai prodotti di cancelleria ecologica, laddove offerti. Il confezionamento minimo di vendita dovrà essere indicato

ad ARIA S.p.A. nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara.

Il confezionamento dei Prodotti deve altresì:

- essere realizzato con l'uso di materie prime non nocive e deve comunque possedere formato e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale;
- essere regolarmente sigillato.

L'eventuale **imballaggio esterno utilizzato** per la consegna dei Prodotti sarà a carico del Fornitore e resterà di proprietà dell'Amministrazione Contraente (imballo "a perdere") all'atto dell'avvenuta consegna. L'imballaggio esterno dei Prodotti deve essere in materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico, oltre che idoneo ad evitare il deterioramento dei Prodotti. Il confezionamento e/o l'imballaggio devono essere costituiti da materiale facilmente separabile, al fine di agevolare lo smaltimento differenziato degli stessi da parte delle Amministrazioni.

6.1.2 MODALITA' DI CONSEGNA

Con riferimento a ciascun Lotto la consegna dei Prodotti oggetto della fornitura sarà effettuata a franco magazzino (centrale o unico) a cura e spese del Fornitore nei luoghi e nei locali indicati dall'Amministrazione nelle relative Richieste di Consegna, emesse dalle Amministrazioni in esecuzione di ciascun Ordinativo di Fornitura. Si precisa che il servizio di consegna, sia esso effettuato con bancali in possesso della certificazione ambientale FSC o equivalente ovvero con altre tipologie di bancali, prevede che i bancali siano "a rendere" al Fornitore.

6.1.3 LUOGO DI CONSEGNA

LOTTO 1– CARTA CONFEZIONATA IN RISME

La consegna dovrà essere effettuata:

- "al piano" per le consegne di tipo "in scatole", intendendo per piano uno o più punti di deposito dei Prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibili tramite montacarichi, alternativi al magazzino;
- "al magazzino" per le consegne di tipo "in bancali", intendendo per magazzino il locale utilizzato dall'Amministrazione Contraente 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.

Il servizio di **consegna deve essere ricompreso nel valore unitario offerto in sede di gara**, quindi, a prescindere dal tipo di consegna, nessuna maggiorazione di prezzo sarà riconosciuta sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna.

Si precisa inoltre che il servizio di consegna dei Prodotti per le consegne di tipo “in bancali” dovrà essere effettuato con automezzo dotato di sponda idraulica. Si precisa che per le consegne di tipo “in bancali” non è previsto il servizio di consegna al piano.

Il servizio di consegna al magazzino e/o al piano non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna.

LOTTO 2 – CARTA E CARTONCINO PER CENTRO STAMPA

La consegna dovrà essere effettuata in un'unica soluzione:

- presso il **magazzino** dell'Amministrazione, 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;
- ovvero, in alternativa, **laddove offerto dal Fornitore in sede di gara, “al piano”**, intendendo per piano uno o più punti di deposito dei Prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibili tramite montacarichi, aggiuntivi o alternativi al magazzino.

LOTTO 3 - CANCELLERIA

La consegna dovrà essere effettuata almeno al piano stradale, intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella Richiesta di Consegna.

Laddove richiesto dall'Amministrazione nella relativa Richiesta di Consegna, la consegna della fornitura dovrà essere effettuata:

- presso il **magazzino** dell'Amministrazione, 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;

- ovvero, in alternativa, **laddove offerto dal Fornitore in sede di gara, “al piano”**, intendendo per piano uno o più punti di deposito dei Prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibili tramite montacarichi, aggiuntivi o alternativi al magazzino.

Il servizio di consegna al magazzino e/o al piano (laddove quest'ultimo servizio sia offerto dal Fornitore in sede di gara) non comporta/no alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna.

Qualora offerto in sede di gara, Il servizio di consegna dovrà essere effettuato con bancali in possesso della certificazione ambientale FSC e/o di certificazione equivalente, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione e fatta salva l'eventuale risoluzione della stessa. Ciascuno dei bancali “ecologici” dovrà riportare il marchio posseduto ed il verbale di consegna dovrà essere accompagnato dall'originale ovvero dalla copia conforme, corredata dalla dichiarazione di autenticità ai sensi dell'art. 19 DPR n. 445/2000 con copia di un documento di identità in corso di validità del sottoscrittore, della relativa certificazione.

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

6.1.4 CONSEGNA CON “VEICOLI VERDI”

Per ciascun Lotto, **laddove offerto dal Fornitore in sede di gara**, il servizio di consegna dovrà essere effettuato, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione e fatta salva l'eventuale risoluzione della stessa, con “veicoli verdi”, per tali intendendosi: autoveicoli - come definiti all'art. 54 del D.Lgs. n. 285 del 30/04/1992 e successive modifiche e integrazioni (es: autovetture, autobus, etc.) - GPL, a metano, elettrici, ibridi, almeno per le consegne nei Comuni con più di 15.000 abitanti.

Il servizio di consegna con “veicoli verdi” non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al Fornitore in forza della singola Richiesta di Consegna, se il servizio è stato offerto in sede di gara dall' Operatore economico.

6.1.5 VERBALE DI CONSEGNA

Con riferimento a ciascun lotto, all'atto dell'avvenuta consegna, il Fornitore - anche per mezzo dell'eventuale soggetto da questi incaricato della consegna dei Prodotti - dovrà redigere un “Verbale di Consegna”, in contraddittorio con l'Amministrazione Contraente e controfirmato dalla stessa, nel quale dovrà essere dato atto dell'avvenuta consegna. Il verbale dovrà contenere almeno i seguenti dati:

- il riferimento alla Convenzione per la fornitura di carta e cancelleria;
- i dati relativi all'Unità Richiedente dell'Amministrazione Contraente;
- il numero di protocollo e la data di ricezione della Richiesta di Consegna;
- la data dell'avvenuta consegna e la modalità di consegna;
- la targa del veicolo utilizzato per la consegna dei Prodotti, laddove venga offerta dal Fornitore la consegna dei Prodotti con "veicoli verdi".

Il verbale dovrà inoltre contenere:

- la quantità e la tipologia di Prodotti consegnati (marca e modello, formato e tipologia del Prodotto);
- la modalità di consegna (in scatole/in bancali).

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

Nel caso in cui venga offerta dall'Operatore economico anche la consegna con "veicoli verdi", il D.D.T. dovrà altresì contenere la targa del veicolo utilizzato per la consegna dei Prodotti, ovvero, in alternativa, la targa di tutti i veicoli "verdi" utilizzabili per la distribuzione da parte del Fornitore, a condizione che in tale elenco sia ricompresa la targa del veicolo che effettivamente eseguirà la consegna dei Prodotti.

6.1.6 RESI

Per ciascun Lotto, nel caso di difformità qualitativa (a titolo esemplificativo e non esaustivo la mancata corrispondenza per marca e modello, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio, tra Prodotti richiesti e consegnati, Prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa in eccesso (numero di Prodotti) tra la Richiesta di Consegna e quanto consegnato dal Fornitore, anche se rilevate a seguito di prove e utilizzi successivi rispetto a quanto riportato nel "Verbale di Consegna", (o documento equivalente), l'Amministrazione Contraente invierà una contestazione scritta al Fornitore, attivando la pratica di reso ("Comunicazione della pratica di reso"), secondo quanto di seguito disciplinato.

Nel caso in cui l'Amministrazione Contraente rilevi che la quantità dei Prodotti consegnati sia inferiore alla quantità ordinata, la consegna sarà considerata parziale, con conseguente applicazione delle penali per mancato rispetto dei tempi di consegna di cui alla Convenzione.

Il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito, entro **5 (cinque) 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, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione. **Il Fornitore è tenuto a provvedere, contestualmente al ritiro, ove occorrente, alla consegna dei Prodotti effettivamente ordinati e/o esenti da vizi, difformità o difetti.**

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 Contraente, 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. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura a cui fanno riferimento e del numero di protocollo assegnato dall'Unità Richiedente alla Richiesta di Consegna.

5.2 ASSISTENZA ALLA FORNITURA

5.2.1 CALL CENTER

Alla data di attivazione della Convenzione, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata della Convenzione stessa e dei singoli Contratti di Fornitura, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono geografico di rete fissa nazionale e un indirizzo e-mail. Laddove offerto dall'Operatore economico in sede di gara, 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), pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione e fatta salva l'eventuale risoluzione della stessa.

I riferimenti del Call Center dovranno essere indicati ad ARIA S.p.A. nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara.

Il servizio dovrà essere disponibile tutti i giorni dell'anno, esclusi sabati, domeniche e festività nazionali e locali – giorni non lavorativi – per almeno **8 (otto) ore lavorative** giornaliere, distribuite nelle seguenti due fasce orarie:

- Mattino: dalle ore 9.00 alle ore 13.00;

– Pomeriggio: dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Durante l'orario di disponibilità del servizio di Call Center le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre, al di fuori di tale orario, 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).

Le chiamate inoltrate al Call Center nei giorni non lavorativi (sabati, domeniche e festività nazionali e locali), si intenderanno ricevute all'inizio dell'orario di lavoro del Call Center del giorno lavorativo successivo.

Relativamente alle chiamate telefoniche effettuate dalle Amministrazioni, il Call Center dovrà garantire un "tempo di attesa telefonica" – inteso come il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta, anche se effettuata attraverso l'ausilio di un risponditore automatico, e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata, in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore – non superiore a 60 (sessanta) secondi, pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, verificato da ARIA S.p.A., anche tramite terzi da essa incaricati.

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 delle Richieste di Consegna;
- richiedere chiarimenti ed informazioni sulle modalità di consegna e/o sullo stato delle consegne;
- inoltrare i reclami.

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura, di cui al successivo paragrafo, al fine di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato dalle Amministrazioni.

5.2.2 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Pena l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione, dalla data di attivazione della Convenzione e per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere indicati ad ARIA S.p.A. nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione, secondo quanto indicato nel Disciplinare di gara.

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 da ARIA S.p.A..

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso della Convenzione e dei Contratti di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta ad ARIA S.p.A. e all'Amministrazione Contraente, 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 di servizi.

6. VERIFICHE E CUSTOMER SATISFACTION

6.1 VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti e ARIA S.p.A., anche tramite terzi da essa incaricati, hanno facoltà di effettuare unilaterali verifiche, in corso d'opera, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei Prodotti consegnati con quelle offerte dal Fornitore in sede di gara e, comunque, con le caratteristiche tecniche minime indicate nel Capitolato Tecnico, ciò anche al fine di verificare eventuali inadempimenti del Fornitore.

Tali verifiche verranno effettuate a campione, prelevando in contraddittorio con il Fornitore – o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei Prodotti – al momento della consegna, un campione degli stessi.

La verifica, 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. Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito “Verbale di verifica ispettiva”. La mancata rispondenza tra caratteristiche tecniche di Prodotti consegnati con quelli descritti nell'Offerta Tecnica del Fornitore dà luogo all'attivazione delle pratiche di reso dei Prodotti consegnati e non ancora utilizzati, oggetto delle Richieste di Consegna sottoposti a verifica.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Contratti 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, ARIA S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella Convenzione stessa.

6.2 QUALITÀ DEI SERVIZI CONNESSI

I livelli di servizio connessi alla fornitura sono indicati nel corpo del presente Capitolato Tecnico e della Convenzione, in ragione delle singole attività e/o servizi ai quali sono riferiti.

Tali livelli di servizio verranno verificati nel corso della Convenzione e/o dei singoli Contratti di Fornitura da ARIA S.p.A., o da terzi da essa incaricati, o – per quanto di rispettiva competenza – dalle Amministrazioni stesse.

Il mancato rispetto dei livelli di servizio da parte del Fornitore comporta l'applicazione delle penali stabilite nella Convenzione laddove previste, nonché l'eventuale risoluzione della stessa, nei casi ivi previsti. Al positivo completamento delle attività di verifica, verrà redatto un apposito "Verbale di verifica ispettiva".

6.2.1 VERIFICHE SUL CALL CENTER

Relativamente alle verifiche eseguite da ARIA S.p.A. sui livelli di servizio del Call Center, si precisa che, in merito al "tempo di attesa telefonica", la verifica si intende positivamente superata se, a seguito di 50 (cinquanta) rilevazioni eseguite a campione nel corso di un trimestre, il risultato di tali rilevazioni risulta, almeno in 45 (quarantacinque) casi rilevati, essere conforme al massimo tempo di attesa telefonica consentito, pena, in caso di esito negativo, l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Relativamente alle verifiche effettuate sulla messa a disposizione delle Amministrazioni di un call center tramite "numero verde", ***laddove tale servizio sia stato offerto dall' Operatore economico in sede di gara***, nel corso delle suddette verifiche verrà verificata l'effettiva messa a disposizione di tale servizio. La verifica si intende positivamente superata se il servizio viene effettuato nel rispetto di quanto richiesto, pena, in caso di esito negativo, l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

6.2.2 VERIFICHE SULL'UTILIZZO DEI "VEICOLI VERDI"

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

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sull'utilizzo dei "veicoli verdi", ARIA S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella Convenzione stessa.

6.2.3 VERIFICHE SULLE CONSEGNE

Relativamente alle verifiche eseguite sui **tempi di consegna**, la verifica si intende positivamente superata se la consegna risulta essere effettuata nelle modalità fissate al suddetto paragrafo, pena, in caso di esito negativo, l'applicazione delle penali di cui alla Convenzione.

Nel caso di mancata consegna al piano o, più in generale, di consegna con modalità difformi rispetto a quanto indicato nel relativo paragrafo, saranno applicate le penali di cui alla Convenzione.

Nel caso in cui, nel corso di validità della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche sulla modalità di consegna, ARIA S.p.A. si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione, come previsto nella Convenzione stessa.

6.3 CUSTOMER SATISFACTION

Al fine di monitorare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni Contraenti rispetto all'espletamento delle attività oggetto della Convenzione, ARIA S.p.A., anche tramite terzi da essa incaricati, si riserva la facoltà di effettuare, per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Contratti di Fornitura, indagini a campione, i cui risultati saranno utilizzati esclusivamente per rilevare il grado di soddisfazione delle Amministrazioni. A titolo meramente indicativo e non esaustivo, tali indagini potranno avere ad oggetto i servizi connessi alla fornitura, tra cui in particolare:

- grado di apprezzamento del Call Center;
- grado di apprezzamento del servizio erogato dal Responsabile della Fornitura;
- grado di apprezzamento del servizio di consegna dei Prodotti.

6.4 VERIFICHE SUL RISPETTO DELL'IMPEGNO A PAGARE I SUBFORNITORI NEI TERMINI DI LEGGE

Con riferimento a ciascun lotto, a seguito della stipula della Convenzione verrà richiesto al Fornitore di dichiarare, con apposita dichiarazione, il rispetto dei termini di pagamento ai sensi del D.Lgs. n. 231/2002 e di inoltrare tale dichiarazione ad ARIA S.p.A. entro il 31 gennaio dell'anno successivo all'anno di stipula della convenzione, e ogni anno entro lo stesso termine in caso di convenzioni di durata pluriennale. ARIA S.p.A. si riserva di effettuare a campione verifiche puntuali su quanto affermato in tali dichiarazioni con proprio personale o da terzi incaricati.

7. GESTIONE DEGLI INADEMPIMENTI

Con riferimento a ciascun lotto, le Amministrazioni Contraenti dovranno segnalare, mediante comunicazione da inviare a mezzo PEC al Fornitore e ad ARIA S.p.A., le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio della fornitura e dei servizi ad essa connessi.

Nella suddetta Comunicazione di contestazione dell'inadempimento dovranno essere necessariamente indicate almeno le seguenti informazioni:

- Amministrazione Contraente e nominativo del referente e/o del Responsabile del Procedimento;
- riferimento dell'Ordinativo di Fornitura e della Richiesta di Consegna interessati dall'inadempimento;
- ogni circostanza (di tempo, luogo e modalità) utile ad individuare l'evento che ha condotto all'inadempimento contrattuale.

La ricezione da parte del Fornitore della suddetta Comunicazione determina l'avvio del procedimento di applicazione delle penali da parte dell'Amministrazione, secondo le modalità stabilite nella Convenzione.

La ricezione da parte di ARIA S.p.A. della suddetta Comunicazione determina l'avvio del procedimento di gestione dei Reclami di cui oltre.

7.1 GESTIONE DEI RECLAMI

Ricevuta la Comunicazione di contestazione dell'inadempimento, il Fornitore, ai soli fini della gestione dei Reclami, è tenuto ad eliminare, entro **10 (dieci) giorni lavorativi** dalla ricezione della suddetta comunicazione, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s'intenderà "Chiuso"), ferma restando in ogni caso l'applicazione delle eventuali penali previste dalla Convenzione per le singole fattispecie.

Entro **7 (sette) giorni** dalla risoluzione dell'inadempimento oggetto della Comunicazione di contestazione il Fornitore è tenuto a comunicare a mezzo e-mail da inviare ad ARIA S.p.A.:

- l'evento contestato dalla singola Amministrazione Contraente e le relative circostanze addebitate;
- la relativa risposta dall'avvenuta risoluzione dell'addebito.

A seguito della ricezione delle Comunicazioni di contestazione dell'inadempimento, ARIA S.p.A. applicherà al Fornitore, per quanto previsto in Convenzione, le penali applicando il seguente schema operativo:

qualora nell'arco temporale di osservazione di 3 (tre) mesi solari siano state rilevati un numero uguale o superiore a 6 (sei) inadempimenti relativi a diverse tipologie di cui alla successiva tabella, ovvero qualora nell'arco temporale di osservazione di 3 (tre) mesi solari siano stati rilevati un numero uguale o superiore a

3 (tre) inadempimenti della medesima tipologia di cui alla successiva tabella, ARIA S.p.A. potrà applicare le relative penali secondo le modalità stabilite nella Convenzione.

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

Quanto stabilito nel presente paragrafo, comprese le conseguenze in caso di rilevazione di valori oltre detti limiti di tolleranza, valgono, altresì, in caso di verifica in corso contrattuale da parte di ARIA S.p.A., o di terzi da essa autorizzati.

Azienda Regionale per l'Innovazione e gli Acquisti S.p.A.

Responsabile Unico del Procedimento

Dott. Francesco Epifani

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del testo unico D.P.R. 28 dicembre 2000, n. 445, del D. Lgs. 7 marzo 2005, n.82 e norme collegate