



**SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE  
APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI PRODOTTI CARTARI, DETERGENTI E  
COSMETICI E ACCESSORI PER COMUNITÀ A RIDOTTO IMPATTO AMBIENTALE - 4**

**ALLEGATO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

## SOMMARIO

---

Premessa .....	3
Articolo 1 - Definizioni .....	3
Articolo 2 - Oggetto della gara.....	4
2.1 Tipologie di prodotti e quantitativi stimati.....	4
Articolo 3 - Requisiti di conformità e caratteristiche tecniche.....	4
Articolo 4 - Confezionamento ed imballaggio .....	5
Articolo 5 - Fornitura di prodotti cartari e sapone compreso il comodato d'uso gratuito e la manutenzione/sostituzione dei dispenser .....	6
Articolo 6 - Diluitori ed erogatori di detergenti liquidi per lavastoviglie .....	7
Articolo 7 - Servizi connessi .....	7
7.1 Servizio di consegna .....	7
7.1.1 Condizioni generali di consegna .....	7
7.1.2 Quantitativi ordinabili e tempi di consegna.....	8
7.1.3 Modalità di consegna.....	8
7.1.4 Indisponibilità per Rottura di Stock.....	9
7.2 Gestione resi.....	9
7.3 Servizio di Call Center.....	10
7.4 Servizio di assistenza.....	11
7.5 Gestione dei reclami.....	11
7.6 Trasmissione listino/elenco informatizzato dei prodotti .....	12
7.7 Servizio di reportistica .....	12
Articolo 8 - Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualità'.....	12
Articolo 9 - Responsabile della fornitura .....	13
Articolo 10 - Etichette ecologiche, Certificazioni forestali e Simboli di sostenibilità ambientale .....	13
Articolo 11 - Classificazione, Etichettatura, imballaggi e schede di sicurezza dei prodotti cosmetici	13
Articolo 12 - Classificazione, etichettatura, imballaggi e schede dati di sicurezza dei detergenti .....	14

## Premessa

---

Il presente Capitolato tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di prodotti cartari, detergenti e cosmetici e accessori per comunità a ridotto impatto ambientale (di seguito anche solo "Prodotti"), a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna che ne facciano richiesta, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura.

## Articolo 1 - Definizioni

---

Nell'ambito del presente Capitolato tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER: l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione: l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore o Ditta aggiudicataria: l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o il Consorzio/Rete risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- e) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto): il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato tecnico: il presente documento, compresi i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Allegato A) al capitolato tecnico Dettaglio prodotti: documento contenente l'elenco completo dei prodotti oggetto di gara con le relative caratteristiche tecniche richieste;
- h) Importo della fornitura: l'importo (espresso in Euro) della fornitura oggetto dei singoli Ordini d'acquisto. L'importo della fornitura è calcolato moltiplicando le quantità indicative richieste per il valore aggiudicato. All'importo così determinato in sede di fatturazione sarà applicata l'IVA ai sensi di legge.

## **Articolo 2 - Oggetto della gara**

---

Oggetto dell'appalto specifico è la fornitura di materiale di convivenza consistente in: prodotti cartari monouso igienico/sanitario (d'ora in poi "cartari"), detergenti e cosmetici, accessori per la sanificazione di oggetti ed ambienti, accessori per comunità (d'ora in poi accessori) a ridotto impatto ambientale, necessari al funzionamento delle Amministrazioni di cui all'art. 19, comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

L'appalto è suddiviso nei seguenti tre lotti:

**Lotto 1 Fornitura di prodotti cartari monouso igienico/sanitario a ridotto impatto ambientale**

**Lotto 2 Fornitura di detergenti e cosmetici a ridotto impatto ambientale**

**Lotto 3 Fornitura di accessori per comunità** (quali: utensili per la pulizia degli ambienti, bacinelle e pattumiere, sacchi immondizia etc.).

La fornitura deve intendersi, inoltre, comprensiva di tutti i servizi connessi descritti nel prosieguo del presente Capitolato Tecnico.

### **2.1 Tipologie di prodotti e quantitativi stimati**

L'appalto prevede, per ogni lotto, la fornitura di tutti i prodotti indicati nell' Allegato A) al Capitolato tecnico - Dettaglio prodotti contenente anche le relative caratteristiche tecniche richieste.

I quantitativi stimati per singolo prodotto sono indicati nell'Allegato 5 - "Schema offerta economica".

Si precisa che le quantità di ogni prodotto, indicate per ciascun Lotto, si basano su una stima maturata nel corso delle precedenti edizioni. Tali quantità vengono definite a titolo meramente indicativo, ai soli fini della valutazione delle offerte. Non devono pertanto ritenersi vincolanti ai fini contrattuali, atteso che, in caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare le forniture ed i servizi connessi sino a concorrenza dell'importo massimo spendibile pari al valore complessivo aggiudicato per ciascun Lotto, potendo fornire quantitativi pari, superiori o inferiori a quelli previsti in corrispondenza di ogni prodotto.

## **Articolo 3 - Requisiti di conformità e caratteristiche tecniche**

---

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

- ✓ essere nuovi di fabbrica e conformi alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto;
- ✓ essere conformi alle direttive statali e/o comunitarie in relazione alle autorizzazioni alla produzione, importazione e immissione in commercio, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 206/2005 (recante disposizioni relative alla sicurezza generale dei prodotti) e all'eventuale possesso del marchio CE, se obbligatorio ai sensi della suddetta normativa;
- ✓ essere conformi ai seguenti CAM approvati con DM 24 maggio 2012 "Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" e con DM 18 ottobre 2016 "Criteri ambientali minimi per

*l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti*”;

- ✓ essere conformi ai requisiti previsti dalle norme vigenti all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione;
- ✓ essere esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento, oltre che essere realizzati con l'uso di materie non nocive.

Tutti i prodotti offerti, pena l'esclusione dalla gara, devono essere rispondenti alle caratteristiche tecniche e qualitative minime riportate, per singolo prodotto, nell'Allegato A) al capitolato tecnico – Dettaglio prodotti.

Nel corso della fornitura, non è consentito eliminare prodotti offerti in sede di gara né sostituire gli articoli o variarne le caratteristiche o le confezioni, salvo quanto previsto all'articolo 8 “Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualità”.

Le Amministrazioni Contraenti, durante tutto il periodo dell'Ordinativo di fornitura, potranno effettuare controlli sui prodotti forniti, atti a verificare la corrispondenza degli stessi alle caratteristiche tecniche richieste in gara.

Si precisa che il difetto delle caratteristiche tecniche richieste riscontrato in sede di esecuzione contrattuale comporta **grave inadempimento** con conseguente risoluzione degli Ordinativi di Fornitura o della Convenzione.

#### **Articolo 4 - Confezionamento ed imballaggio**

---

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

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

**Verifica:** l'offerente deve descrivere l'imballaggio che utilizzerà, indicando il tipo di materiale o di materiali con cui è costituito, le quantità utilizzate, le misure intraprese per ridurre al minimo il volume dell'imballaggio, come è realizzato l'assemblaggio fra materiali diversi e come si possono separare e dichiarare il contenuto di riciclato.

Sono presunti conformi i prodotti provvisti di un'etichetta “FSC® Riciclato” (oppure “FSC® Recycled”) o “Riciclato PEFC™” (oppure PEFC Recycled™) con relativo codice di licenza riconducibile al produttore dell'imballaggio, oppure di una certificazione di prodotto rilasciata da un organismo di valutazione della conformità che attesti il contenuto di riciclato (es. ReMade in Italy® o Plastica Seconda

Vita o equivalenti) o di una autodichiarazione ambientale di Tipo II conforme alla norma ISO 14021, verificata da un organismo di valutazione della conformità, che dimostri il rispetto del criterio.

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

## **Articolo 5 - Fornitura di prodotti cartari e sapone compreso il comodato d'uso gratuito e la manutenzione/sostituzione dei dispenser**

---

Per i seguenti prodotti:

1. bobina di carta,
2. sapone mani

compresi nel Lotto 1 ed identificati con i codici L1.37 e L1.38, il Fornitore deve fornire alle Amministrazioni Contraenti in comodato d'uso gratuito i relativi distributori.

Tali distributori devono avere le seguenti caratteristiche:

- distributore bobina di carta: fissaggio al muro; materiale antiurto con frontale trasparente o feritoia anteriore per il controllo del livello di carta presente; materiale facilmente lavabile e disinfettabile; erogazione con taglio automatico, tale per cui l'utilizzatore possa venire in contatto solo con il prodotto consumato; meccanismo di taglio che garantisca una perfetta erogazione e la sicurezza dell'utilizzatore; sistema di chiusura a chiave o analogo; eventuale dispositivo per rotolo di riserva;
- distributore sapone mani: fissaggio al muro; materiale antiurto con frontale trasparente o feritoia anteriore per il controllo del livello di sapone presente; materiale facilmente lavabile e disinfettabile; meccanismo che garantisca l'erogazione di una sola dose; sistema di chiusura a chiave o analogo; cartucce completamente collassabili in polietilene.

Il comodato d'uso gratuito comprende anche il montaggio e la manutenzione dei distributori, atta a garantirne il funzionamento, e la sostituzione dei distributori in caso di rotture o usura - esclusa ogni operazione di caricamento - per tutta la durata dell'Ordinativo di Fornitura, nonché il loro smontaggio e ritiro alla scadenza del medesimo, salvo che l'Amministrazione Contraente non intenda trattenerli, per questo nulla dovendo corrispondere al Fornitore, che non può rifiutare la richiesta dell'Amministrazione. Nelle fattispecie di cui al comma precedente:

- o il montaggio deve avvenire entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dall'emissione dell'Ordinativo di Fornitura,
- o gli interventi di manutenzione/sostituzione devono essere eseguiti entro 7 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta, da eseguire a mezzo fax o e-mail,
- o lo smontaggio deve essere eseguito entro e non oltre 30 giorni naturali e consecutivi dalla scadenza dell'Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore non è tenuto ad eseguire gli interventi di manutenzione o la sostituzione dei dispenser per danneggiamenti dovuti a cause violente o comunque imputabili all'Amministrazione Contraente.

## **Articolo 6 - Diluitori ed erogatori di detergenti liquidi per lavastoviglie**

---

Tutti i prodotti concentrati e super concentrati devono essere dotati di sistemi automatici di diluizione e dosaggio.

La fornitura del detergente liquido per lavastoviglie, contrassegnato con i codici L 2.30 L 2.31, comprende anche il comodato gratuito, il montaggio e la manutenzione del relativo erogatore manuale. Valutata l'economicità della fornitura, al Fornitore può altresì essere richiesto di mettere a disposizione dell'Amministrazione contraente un erogatore elettronico.

## **Articolo 7 - Servizi connessi**

---

I servizi connessi, di seguito elencati, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel costo del prezzo unitario, IVA esclusa, corrisposto dall'Amministrazione Contraente.

I servizi connessi sono i seguenti:

- Consegna;
- Gestione resi;
- Call center;
- Servizio di assistenza;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

### **7.1 Servizio di consegna**

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

#### **7.1.1 Condizioni generali di consegna**

Il Fornitore, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna standard, dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini sotto indicati. Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite *e-mail* i referenti indicati nell'Ordinativo di Fornitura o negli ordini/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 6 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 sottoparagrafo 5.1.4.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato, la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 3 giorni, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore dell'ordine/richiesta di consegna, per ogni giorno lavorativo di ritardo.

La consegna dei prodotti potrà avvenire sia in scatole che in pallet/bancale, a seconda del quantitativo ordinato.

### 7.1.2 Quantitativi ordinabili e tempi di consegna

Ciascuna Amministrazione può emettere ordini/richieste di consegna per fornitura il cui valore non risulti inferiore ad € 150,00 (Euro centocinquanta), IVA esclusa, per ciascun luogo di consegna indicato di volta in volta dall'Amministrazione nell'ordine/richiesta di consegna.

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

- a) entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta (consegna standard);
- b) per richiesta di consegna urgente, sempre nel rispetto del valore minimo ordinabile di € 150,00, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta (consegna urgente).

Il mancato rispetto di tali termini comporta l'applicazione di una penale pari, per ogni giorno lavorativo di ritardo, allo 0,3 per mille del valore del relativo ordine/richiesta di consegna.

### 7.1.3 Modalità di consegna

Il Fornitore dovrà consegnare la merce all'indirizzo indicato nell'ordine/Richiesta di Consegna entro il termine definito per ogni tipologia di consegna prescelta dall'Amministrazione.

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 contraente, la consegna della fornitura dovrà essere effettuata:

- **al magazzino**, intendendo per magazzino un locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei prodotti, purché quest'ultimo sia posizionato al livello del piano stradale ovvero raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso sia comunque non limitato da barriere architettoniche strutturali;

- **al piano**, intendendo per piano un unico punto di deposito dei prodotti all'interno dello stesso indirizzo di consegna dell'Amministrazione, sempre raggiungibile tramite montacarichi e alternativo al magazzino.

**Si precisa che il servizio di consegna al magazzino e/o al piano, non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al fornitore.**

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto.

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

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 che verranno riscontrate conformi dalle Amministrazioni.

Si precisa che il servizio di consegna prevede che i pallet/bancali siano "a rendere" e pertanto il fornitore è tenuto al loro ritiro.

#### **7.1.4 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), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la data a partire dalla quale non potranno essere garantiti i termini di consegna ("data di rottura di stock"). A seguito di tale comunicazione, gli ordini/Richieste di Consegna dovranno essere soddisfatti entro una data non superiore al termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione di ciascuna richiesta, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore del relativo ordine/Richiesta di Consegna, per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Nei 10 giorni lavorativi successivi alla "data di rottura di stock", non potrà essere richiesto da parte delle Amministrazioni il servizio di "*consegna urgente*". Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non più di una volta per ciascun semestre di durata di ciascun OdF. 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.

#### **7.2 Gestione resi**

I prodotti consegnati dal Fornitore devono corrispondere per qualità, quantità e tipologia a quelli ordinati dalle singole Amministrazioni Contraenti. La corrispondenza è accertata dall'Amministrazione Contraente che può provvedervi anche in un momento successivo alla consegna.

I prodotti difformi per qualità e caratteristiche o eccedenti rispetto alle quantità ordinate, rilevate all'atto della consegna, possono essere rifiutate con obbligo del Fornitore di provvedere al loro contestuale ritiro e alla loro sostituzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale pari all' 0,3 per mille del valore dell'ordine/Richiesta di Consegna.

Le difformità e/o eccedenze, rilevate in un momento successivo alla consegna, devono essere sanate dal Fornitore. In tal caso l'Amministrazione Contraente attiva le pratiche di reso mediante una contestazione scritta al fornitore secondo le modalità di cui all'Allegato 8 "Schema Convenzione".

Il ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi dovranno essere effettuati senza alcun onere per l'Amministrazione Contraente entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale pari all' 0,3 per mille del valore dell'ordine/Richiesta di Consegna.

La merce non ritirata nei termini di cui sopra può essere inviata dall'Amministrazione Contraente al Fornitore con addebito di ogni spesa sostenuta. In ogni caso è a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata.

La mancata sostituzione della merce da parte del Fornitore è considerata "mancata consegna".

In caso di inadempienze da parte del Fornitore, le singole Amministrazioni potranno procedere direttamente all'acquisto sul libero mercato di eguali quantità e qualità dei prodotti richiesti, con addebito dell'eventuale differenza di costo al medesimo Fornitore oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

### **7.3 Servizio di Call Center**

Alla data di attivazione della 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 Ordinativi di Fornitura, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. I riferimenti del Call Center dovranno essere indicati all'Agenzia Intercent-ER nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione stessa.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Amministrazioni devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre al di fuori di tali fasce, ivi inclusi i giorni non lavorativi, deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute.

Il *Call Center* permetterà alle Amministrazioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nella Convenzione;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di compilazione e invio dell'Ordinativo di Fornitura e degli ordini/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.

#### 7.4 Servizio di assistenza

Il Fornitore si obbliga a fornire un servizio di assistenza tecnica alle Amministrazioni Contraenti che ne facciano richiesta, per quanto riguarda un uso regolare dei detergenti e conforme alle loro proprietà chimiche e pulenti. A tal fine il Fornitore collabora con i soggetti individuati dalle Amministrazioni contraenti.

In particolare tale servizio comprende: istruzioni sui dosaggi - anche in relazione alle caratteristiche dell'acqua nelle diverse zone del territorio regionale - sulle modalità pratiche di utilizzo, sulla compatibilità con l'uso di attrezzature, sugli accessori di pulizia necessari per una perfetta efficacia dei prodotti, nonché informazioni sulle misure di sicurezza da adottare.

#### 7.5 Gestione dei reclami

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

Con riferimento alla tabella sotto riportata "TIPOLOGIA DI RECLAMO", qualora il numero totale dei reclami pervenuti nell'arco temporale di 6 (sei) mesi sia uguale o superiore a n. 5 reclami relativi a diverse tipologie di reclamo, ovvero uguale o superiore a n. 3 reclami della medesima tipologia di reclamo, l'Agenzia applicherà una penale pari a € 1.000,00.

Si riportano, di seguito, le tipologie di reclamo previste:

TIPOLOGIA DI RECLAMO	
A	Consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara
B	Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nelle modalità stabilite nel Capitolato tecnico
C	Mancata rispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati
D	Consegne parziali
E	Disservizio del Call Center
F	Disservizio imputabile al Responsabile della Fornitura
G	Altre tipologie di reclami

Gli eventuali reclami di cui sopra 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 dell'Agenda, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, si procederà come sopra indicato.

È fatta salva la possibilità per le Amministrazioni Contraenti di risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura per la consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara.

## **7.6 Trasmissione listino/elenco informatizzato dei prodotti**

Ai fini della relativa pubblicazione sul sito web dell'Agenda, il Fornitore si obbliga a consegnare la seguente documentazione:

- Listino/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;

Su richiesta delle Amministrazioni Contraenti, il Fornitore dovrà consegnare le Schede tecniche di tutti i prodotti offerti, nel formato, analogico o digitale, richiesto.

## **7.7 Servizio di reportistica**

Il Fornitore si impegna a fornire, dietro richiesta dell'Agenda ovvero dell'Amministrazione contraente ed ogni qualvolta se ne ravvisasse la necessità, i report relativi ai prodotti venduti, entro il termine di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta stessa.

Il report dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Codice Intercent-ER
- Codice prodotto/ casa madre/fornitore
- Denominazione del prodotto
- Unità di misura (UM)
- Quantità (UM) vendute
- Prezzo applicato
- Amministrazione contraente

e ogni altra eventuale informazione necessaria all'Agenda.

## **Articolo 8 - Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualità'**

---

Il Fornitore si impegna ad informare le Amministrazioni sulle eventuali modifiche dei prodotti e sulle possibili variazioni da apportare alla fornitura e ai servizi connessi.

Qualora il Fornitore, nel corso della durata della Convenzione, dimostri che uno o più prodotti offerti in sede di gara e ricompresi nel catalogo illustrato si trovi ad essere fuori produzione e/o di difficile reperibilità, il Fornitore stesso dovrà darne comunicazione all'Agenda Intercent-ER, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di messa "fuori produzione".

Il Fornitore dovrà contestualmente:

- indicare, quale tipologia di prodotto avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre in sostituzione di quello offerto, alle stesse condizioni normo economiche;
- fornire tutte le ulteriori documentazioni a comprova delle caratteristiche possedute dal prodotto offerto in sostituzione.

L'Agenzia Intercent-ER procederà, pertanto, all'accettazione o meno del nuovo prodotto.

In caso di esito negativo di tali verifiche, l'Agenzia intercent-ER avrà facoltà di risolvere la Convenzione/ordinativi di fornitura.

## **Articolo 9 - Responsabile della fornitura**

---

Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli Ordinativi di Fornitura il Fornitore dovrà individuare un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere comunicati all'Agenzia nella documentazione richiesta ai fini della stipula della Convenzione.

Il Responsabile della Fornitura dovrà:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni che emettono Ordinativi di Fornitura e Ordini/Richieste di Consegna;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalle Amministrazioni e/o dall'Agenzia.

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso della Convenzione e degli Ordinativi di Fornitura, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta all'Agenzia e alle Amministrazioni, inviando congiuntamente i riferimenti del nuovo Responsabile della Fornitura.

## **Articolo 10 - Etichette ecologiche, Certificazioni forestali e Simboli di sostenibilità ambientale**

---

Le etichette ecologiche, le certificazioni forestali, i marchi ed i simboli di qualità ecologica e/o sostenibilità ambientale, proposti dal Fornitore nell'ambito della propria offerta tecnica, devono essere chiaramente stampati e visibili sull'imballaggio, sull'etichetta o sul contenitore.

## **Articolo 11 - Classificazione, Etichettatura, imballaggi e schede di sicurezza dei prodotti cosmetici**

---

I prodotti cosmetici forniti devono essere conformi al Regolamento CE n. 1223/2009 secondo le date di applicazione dallo stesso stabilite e riportare sul confezionamento primario e sull'imballaggio secondario le indicazioni previste dall'art. 46. Inoltre essi devono:

- essere corredati di una Scheda Tecnica Informativa come supporto informativo per il datore di lavoro,

- soddisfare la loro funzione (opportunamente conservati) per almeno 30 mesi senza causare danni per la salute nelle normali condizioni di impiego,
- non contenere, in nessuna concentrazione, le sostanze vietate dalla normativa vigente.

## **Articolo 12 - Classificazione, etichettatura, imballaggi e schede dati di sicurezza dei detergenti**

---

I detergenti forniti devono essere conformi alle norme nazionali ed internazionali relative all'immissione e alla messa a disposizione nel mercato dei detergenti, con particolare riferimento al Reg. CE n. 648/2004 e s.m.i. e al DPR 6/2/2009 n. 21.

Il fornitore è responsabile della corretta classificazione, imballaggio ed etichettatura dei prodotti forniti, secondo le leggi e le norme vigenti.

Tutti i prodotti forniti devono essere classificati, etichettati ed imballati secondo quanto previsto dai Regolamenti CE n. 648/2004 e CE n. 1272/2008.

L'etichettatura di pericolo deve essere apposta sull'imballaggio di tutte le miscele pericolose o di miscele pericolose contenenti sostanze pericolose ad uso professionale. Le dimensioni dell'etichetta devono essere conformi alla tabella A del D.lgs. n. 52/1997 e all'Allegato I del Regolamento CE n. 1272/2008.

Tutti i prodotti forniti devono altresì essere muniti di schede dati di sicurezza, conformi all'Allegato II del Regolamento CE n. 453/2010.

La scheda dati di sicurezza deve essere fornita anche per le miscele non pericolose che contengono almeno una sostanza pericolosa in concentrazione superiore all'1% pp se non fornite allo stato gassoso. Per i preparati di cui al citato Regolamento CE n. 648/2004 deve essere disponibile una scheda tecnica con l'elenco di tutti gli ingredienti, come stabilito dagli artt. 9 e 11 e dall'allegato VII. La scheda deve riportare tutti gli ingredienti elencati in ordine decrescente di peso e l'elenco deve essere suddiviso nelle seguenti categorie percentuali di peso:  $\geq$  al 10%,  $\geq$  all'1% ma  $<$  al 10%,  $\geq$  allo 0,1% ma  $<$  all'1%,  $<$  allo 0,1%. Le eventuali impurità non sono considerate ingredienti. Per ciascun ingrediente devono essere indicati il nome IUPAC, il numero CAS e, se disponibile, la denominazione INCI nonché la denominazione della farmacopea europea. I fabbricanti devono rendere disponibili su un sito web, da riportare sull'imballaggio, la scheda degli ingredienti, fatta eccezione per le percentuali in peso, i numeri CAS, i componenti dei profumi e oli essenziali, i coloranti. Tale obbligo non si applica ai detergenti industriali o istituzionali contenenti tensioattivi, o ai tensioattivi destinati all'uso in detergenti industriali o istituzionali, per i quali è disponibile una scheda informativa tecnica o una scheda informativa di sicurezza.

Gli imballaggi devono impedire la fuoriuscita del contenuto ed essere resistenti in base alla loro funzione e di materiale robusto e resistente. I materiali che costituiscono gli imballaggi non si devono deteriorare col contenuto, né formare con esso composti pericolosi. Le chiusure non devono allentarsi con la manipolazione. Gli imballaggi muniti di sistemi di chiusura riapribili non devono permettere la fuoriuscita del contenuto. Gli imballaggi non devono avere forme tali da indurre in inganno i consumatori, attirare l'attenzione di bambini ed essere simili a contenitori per alimenti, mangimi, medicinali e cosmetici.

Gli imballaggi, di qualunque capienza, contenenti sostanze e miscele classificate per:

- Tossicità acuta Cat. 1, 2, 3,
- STOT Esposizione acuta Cat. 1,
- STOT Esposizione ripetuta Cat. 1,
- Corrosivo per la pelle Cat. 1,
- Pericolo per tossicità in caso di aspirazione (salvo che per aerosol),
- Miscele contenenti metanolo  $\leq 3\%$ ,
- Miscele contenenti diclorometano  $\leq 1\%$

devono essere dotati di chiusure di sicurezza conformi alle norme EN ISO 8317 per gli imballi richiudibili e CEN EN ISO 862 se non richiudibili, se venduti al pubblico.

Le chiusure di sicurezza devono essere certificate e nei casi in cui non sia possibile accedere al contenuto senza l'uso di un utensile, la chiusura di sicurezza può essere evitata.

Gli imballaggi contenenti sostanze o miscele classificate per:

- Tossicità acuta,
- Corrosivo per la pelle,
- Mutagenità Cat. 2,
- Cancerogenità Cat. 2,
- Tossicità per la riproduzione Cat. 2,
- Sensibilizzazione delle vie respiratorie o STOT Cat. 1 e 2,
- Pericolose per aspirazione,
- Infiammabili Cat. 1 e 2

devono riportare un'avvertenza di pericolo riconoscibile al tatto (tranne che per aerosol classificati esclusivamente infiammabili o estremamente infiammabili), se venduti al pubblico.

I PMC (biocidi) devono essere conformi al D. Lgs. n. 174 del 25 febbraio 2000 ed autorizzati per il loro specifico impiego dal Ministero della Salute.

### **Articolo 17 - Caratteristiche dei Prodotti Detergenti e dei Prodotti per impieghi specifici a Ridotto Impatto Ambientale**

In applicazione di quanto disposto dall'art. 34 "Criteri di sostenibilità energetica ed ambientale" del D.Lgs. 50 del 2016, tutti i prodotti detergenti e i prodotti per impieghi specifici (cere, deceranti, smacchiatori, ecc.) devono essere conformi a tutte le specifiche tecniche indicate nei par. da 5.1 a 5.2 dei seguenti Criteri Ambientali Minimi (CAM) approvati con DM 24 maggio 2012 "Servizio di pulizia e per la fornitura di prodotti per l'igiene" e con DM 18 ottobre 2016 "Criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio di sanificazione per le strutture sanitarie e per la fornitura di prodotti detergenti".

## **Articolo 18 - Ulteriori disposizioni sull'etichettatura e gli imballaggi dei detergenti a ridotto impatto ambientale**

Le parti in plastica, utilizzate per l'imballaggio primario, devono essere marcate in conformità alla direttiva 94/62/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 20 dicembre 1994, sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio, o alla norma DIN 6120, parti 1 e 2, in combinazione con la norma DIN 7728, parte 1 e qualunque dicitura apposta sull'imballaggio primario, per dichiarare che quest'ultimo è composto di materiale riciclato, deve essere conforme alla norma ISO 14021 «Etichette e dichiarazioni ambientali – Asserzioni ambientali auto-dichiarate (etichettatura ambientale di Tipo II)».

Gli imballaggi primari in plastica riutilizzabili dovranno essere preferibilmente costituiti da plastica riciclata per almeno il 30% rispetto al peso complessivo dell'imballaggio medesimo.

Inoltre l'imballaggio deve recare chiare istruzioni sull'esatta dose raccomandata, in caratteri e formato di dimensioni ragionevolmente sufficienti e in risalto rispetto a uno sfondo visibile, oppure rese attraverso un pittogramma.