SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE

APPALTO SPECIFICO PER LA FORNITURA DI ACCESSORI PER LA CONSUMAZIONE DEI PASTI 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 - Servizi connessi 6
5.1 Servizio di consegna 6
5.1.1 Condizioni generali di consegna 6
5.1.2. Quantitativi ordinabili e tempi di consegna 7
5.1.3 Modalità di consegna 7
5.1.4 Indisponibilità per Rottura di Stock 8
5.2 Gestione resi 9
5.3 Servizio di Call Center 10
5.4 Gestione dei reclami 10
Articolo 6 - Trasmissione listino/elenco informatizzato dei prodotti 11
6.1 Servizio di reportistica 11
Articolo 7 - Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualita' 12
Articolo 8 - Responsabile della fornitura 12

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di **accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4** (di seguito anche solo "Prodotti") a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna, che ne facciano richiesta, mediante sottoscrizione 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 - "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 accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4, per le Amministrazioni di cui all'art. 19 comma 5 della Legge Regionale n. 11 del 24 maggio 2004.

L'appalto è strutturato nei seguenti tre lotti territoriali:

- ✓ **Lotto 1: fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4 Area Nord che comprende le Province di Parma, Piacenza, Modena e Reggio Emilia**
- ✓ **Lotto 2: fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4 Area Centro che comprende le Province di Bologna e Ferrara**
- ✓ **Lotto 3: fornitura di accessori per la consumazione dei pasti a ridotto impatto ambientale 4 Area Sud che comprende le Province di Rimini, Forlì Cesena e Ravenna**

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 la fornitura di tutti i prodotti indicati nell'Allegato A - "Dettaglio prodotti", contenente anche le relative caratteristiche tecniche richieste per singolo prodotto.

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;

- ✓ 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, 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 requisiti previsti dalle norme vigenti all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata della Convenzione;
- ✓ essere conformi allo specifico framework normativo dettagliato in sede di progetto tecnico, al paragrafo 3 "Quadro normativo di riferimento".

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 7 "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 stessa.

Articolo 4 - Confezionamento ed imballaggio

Nel corso della fornitura, tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente la marca indicata in gara e il quantitativo del prodotto presente in ogni tipo di confezione.

L'imballaggio (primario, secondario e terziario) deve essere costituito da materiali facilmente separabili a mano, in parti costituite da un solo materiale (es. cartone, carta, bioplastica ecc) riciclabile e/o costituito da materia recuperata o riciclata.

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

Sono presunti conformi i prodotti provvisti di un'etichetta "FSC® Riciclato" (oppure "FSC® Recycled") o "Riciclato PEFC™" (oppure PEFC Recycled™) con relativo codice di licenza riconducibile al produttore dell'imballaggio, oppure di una certificazione di prodotto rilasciata da un organismo di valutazione della conformità che attesti il contenuto di riciclato 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 - 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;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

5.1 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.

5.1.1 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, le modalità e gli orari di consegna nel rispetto dei termini sotto indicati.

Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare 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 di seguito riportati:

- ✓ 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 sotto paragrafo.

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.

5.1.2. Quantitativi ordinabili e tempi di consegna

Ciascuna Amministrazione può emettere ordini/richieste di consegna per materiale 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:

- entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta (consegna standard);
- 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.

5.1.3 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 firma all'atto del ricevimento dei prodotti indica la mera corrispondenza del materiale inviato rispetto a quello richiesto; l'Amministrazione potrà accertare quantità e qualità in un successivo momento. Tale verifica dovrà comunque essere accettata ad ogni effetto dal Fornitore.

Il documento di trasporto, in duplice copia, dovrà obbligatoriamente indicare:

- il numero di riferimento dell'Ordinativo di Fornitura
- il numero di riferimento dell'ordine/Richiesta di Consegna;
- la data della richiesta;
- la data di consegna;
- il luogo di consegna;
- la codifica dei prodotti consegnati;
- tipologia, la quantità dei prodotti e le modalità di consegna.

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

Una copia del documento di trasporto verrà consegnata all'Amministrazione Contraente e dovrà essere firmata anche dal soggetto, incaricato dal Fornitore, per il trasporto dei prodotti.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti.

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità 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.

5.1.4 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 ciscun 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.

5.2 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 rifiutati 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 6 "Schema di 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.

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.

5.3 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.

5.4 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 del Responsabile della Fornitura
G	Altre tipologie di reclami

Qualora, nell'arco di un periodo di 12 mesi, pervengano all'Agenzia cinque reclami di scarsa qualità dei prodotti forniti, il Fornitore sarà tenuto a sostituire detti prodotti con altri di migliore qualità al medesimo prezzo offerto in gara.

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'Agenzia, 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.

Articolo 6 - Trasmissione listino/elenco informatizzato dei prodotti

Ai fini della relativa pubblicazione sul sito web dell'Agenzia, 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.

6.1 Servizio di reportistica

Il Fornitore si impegna a fornire, dietro richiesta dell'Agenzia 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 richiesta necessaria all'Agenzia.

Articolo 7 - Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualita'

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'Agenzia 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 8 - 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.