



SISTEMA DINAMICO DI ACQUISIZIONE

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

Definizioni	3
Articolo 1. OGGETTO.....	4
Articolo 2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E REQUISITI MINIMI DEL PRODOTTO ..	5
Articolo 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	6
Articolo 4. GESTIONE E RESI	9
Articolo 5. INDISPONIBILITÀ PER ROTTURA DI STOCK.....	9
Articolo 6. LISTINO PRODOTTI	10
Articolo 7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI.....	11
Articolo 8. RESPONSABILE DELLA FORNITURA	11
Articolo 9. SERVIZIO DI CALL CENTER.....	12
Articolo 10. PENALI	12

Premessa

Il presente Capitolato tecnico definisce le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di **toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate**, nel rispetto del Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare, D.M. 17 ottobre 2019, a favore delle Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia Romagna (Aziende Sanitarie, Enti, ecc.) di cui all'art. 19 della Legge Regionale n. 11/2004 e s.m. (di seguito in poi Amministrazioni Contraenti).

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/Richieste di approvvigionamento;
- 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 tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche della fornitura;
- g) Punto Ordinante: gli uffici e le persone fisiche delle Amministrazioni Contraenti autorizzati ad impegnare la spesa e quindi abilitati ad effettuare gli Ordinativi di Fornitura;
- h) Unità Approvvigionante/i: gli uffici e/o gli enti indicati dai Punti Ordinanti. Le Unità Approvvigionanti possono essere delegate a gestire operativamente il rapporto contrattuale (per esempio stilare gli Ordinativi di fornitura/Richieste di approvvigionamento ed effettuare con il Fornitore la pianificazione della Fornitura). Le Unità Approvvigionanti – se delegate dal Punto Ordinante – possono sottoscrivere i documenti preliminari e/o afferenti all'esecuzione del contratto. Le Unità Approvvigionanti possono coincidere con i Punti Ordinanti;

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

- i) Importo minimo per consegna: l'importo minimo dei prodotti che devono essere consegnati alla stessa Unità Approvvigionante o ad Unità Approvvigionanti facenti capo alla stessa Amministrazione Contraente in un'unica consegna.
- j) Richiesta di Approvvigionamento: il documento eventuale, con il quale l'Amministrazione contraente, richiede di volta in volta i quantitativi indicati;
- k) Prodotti originali: per prodotti "originali" si intendono i prodotti OEM - Original Equipment Manufacturer, ossia quelli fabbricati dagli stessi produttori delle apparecchiature di stampa ai quali tali prodotti sono destinati
- l) Prodotti rigenerati: per prodotti "rigenerati" si intendono quelli derivanti da un processo di rigenerazione delle cartucce originali esaurite, ossia da processi di riempimento della polvere e di sostituzione delle parti usurate di involucri appartenenti a prodotti originali.
- m) Materiale di consumo accessorio: prodotti di consumo originali varie marche (drum, tamburo, kit di manutenzione, vaschette etc.) per il funzionamento di PC, stampanti, fotocopiatori e altre apparecchiature in dotazione agli Enti.

Articolo 1. OGGETTO

Oggetto dell'appalto è la fornitura di toner e materiale di consumo accessorio originale e rigenerato, necessari al funzionamento e all'utilizzo delle attrezzature informatiche, comprensiva dei servizi connessi a favore delle Pubbliche Amministrazioni di cui alla premessa.

La procedura è suddivisa nei seguenti quattro lotti:

Lotto 1: Fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro e materiale di consumo accessorio originale per l'Area Est che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Bologna, Forlì – Cesena, Rimini, Ravenna, Ferrara;

Lotto 2: Fornitura di toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate per l'Area Est che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Bologna, Forlì-Cesena, Rimini, Ravenna e Ferrara;

Lotto 3: Fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro e materiale di consumo accessorio originale per l'Area Ovest che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio sul territorio delle province di: Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena;

Lotto 4: Fornitura di toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate per l'Area Ovest che comprende le Amministrazioni Contraenti presenti sul territorio delle province di: Piacenza, Parma, Reggio Emilia e Modena.

In caso di aggiudicazione, il Fornitore si impegna a prestare le forniture e i servizi connessi fino a concorrenza dell'importo massimo spendibile pari all'importo complessivo a base di gara di ciascun lotto.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

La fornitura deve intendersi comprensiva di tutti i servizi descritti nel presente Capitolato tecnico.

Articolo 2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA E REQUISITI MINIMI DEL PRODOTTO

I prodotti oggetto della fornitura devono essere conformi alle normative nazionali e/o comunitarie vigenti per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, alla importazione ed all'immissione in commercio e dovranno rispondere ai requisiti previsti dalle disposizioni vigenti in materia e a tutte quelle che venissero emanate in corso di contratto.

Tutti gli articoli devono essere altresì conformi alle normative vigenti in materia di sicurezza, come previsto dal 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.

Le polveri di toner o gli inchiostri delle cartucce non devono contenere coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'Al. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) nonché metalli e sostanze pericolose indicate all'Allegato 1, art. 1 Sub. B del Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del mare (17Ottobre2019), Criteri ambientali minimi per le cartucce toner e a getto di inchiostro.

Si presumono conformi i prodotti di cui il Fornitore fornisca i mezzi indicati all'Allegato 1, art. 1 Sub. B del Decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del mare (17ottobre 2019).

I prodotti devono essere conformi alle specifiche tecniche di base contenute nei Criteri Ambientali Minimi per le cartucce toner e a getto di inchiostro adottati con D.M. 17 ottobre 2019 e scaricabili dal sito <https://www.mite.gov.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>.

In particolare, le specifiche tecniche, ed in ogni caso le clausole contrattuali richiamate dal predetto decreto, cui ci si deve conformare, sono le seguenti:

- *“la stazione appaltante, ai sensi dell’art. 34, comma 1 e 3, del decreto legislativo n. 50/2016 deve introdurre, nella documentazione progettuale e di gara, le seguenti specifiche tecniche”* indicate nell'Allegato 1, Sub. B, lettera a) punti 1, 2 e 3 del DM del 17 ottobre 2019:
 - Polveri di toner e inchiostro: limiti ed esclusioni di sostanze pericolose e metalli pesanti;
 - Qualità e resa di stampa;
 - Cartucce rigenerate: quota minima, possesso di etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024 come previsto.
- le cartucce «rigenerate» fornite devono essere almeno pari, in numero, al 30% del fabbisogno indicato nell'oggetto della fornitura come previsto da Allegato 1, Sub. B, lettera b) punto 1 del DM del 17 ottobre 2019;
- le cartucce non in possesso delle etichette ambientali conformi alla norma tecnica UNI EN ISO 14024, dovranno essere garantite per due anni a decorrere dall'esito positivo del

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

collaudo. La garanzia è estesa anche alle apparecchiature, in caso di danni documentati derivanti da tali cartucce nonostante l'uso appropriato. Se, durante il periodo di garanzia, i prodotti della fornitura risultassero, in tutto o in parte, non conformi per l'uso né ai Criteri ambientali minimi, la fornitura deve essere prontamente sostituita con una conforme a detti requisiti. Verifica: allegare in offerta tale garanzia come previsto da Allegato 1, Sub. B, lettera b) punto 2 del DM del 17 ottobre 2019;

- le cartucce fornite devono essere conformi al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30 recante «Codice della proprietà industriale, a norma dell'art. 15 della legge 12 dicembre 2002, n. 273». Verifica: l'amministrazione aggiudicatrice si riserva di accertare la mancata lesione dei diritti di proprietà industriale delle cartucce fornite contattando il Sistema informativo anticontraffazione della Guardia di finanza <http://siac.gdf.it> e spedendo per le dovute verifiche una o più delle cartucce fornite per far avviare le azioni previste per la lotta alla contraffazione, laddove venisse rilevata come previsto da Allegato 1, SUB. B, lettera b) punto 3 del DM del 17 ottobre 2019.

Qualora richiesto il Fornitore si impegna a fornire le etichette/dichiarazioni /asserzioni ovvero i mezzi di prova secondo quanto riportato ai punti 2 e 3 Sub. B del DM del 17 ottobre 2019 attestanti la conformità dei prodotti al D.M.

I prodotti soggetti a termine di scadenza devono avere alla consegna una **vita residua non inferiore a 12 mesi**. In caso contrario i prodotti saranno restituiti con spese a carico del Fornitore.

Articolo 3. MODALITÀ DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

a) Richieste di approvvigionamento/Ordinativi di fornitura

I Punti Ordinanti e/o le Unità Approvvigionanti richiedono al Fornitore di volta in volta le quantità dei diversi prodotti che devono essere consegnati presso ciascuna Unità Approvvigionante.

Le Richieste di approvvigionamento/Ordinativi di fornitura devono essere effettuate secondo quanto riportato dallo schema di Convenzione.

Il Fornitore ha l'obbligo di consegnare i prodotti richiesti, nelle quantità specificate nelle Richieste di approvvigionamento/Ordinativi di fornitura, nei giorni e nelle fasce orarie definiti. Eventuali ritardi nella consegna devono essere tempestivamente segnalati dal Fornitore alle Unità Approvvigionanti, le quali si riservano la possibilità di annullare la Richiesta di approvvigionamento o di pattuire nuovi termini di consegna e di applicare la relativa penalità.

b) Importo minimo per consegna

L'importo minimo per consegna è rappresentato dall'importo minimo dei prodotti che devono essere consegnati contestualmente alla stessa Unità Approvvigionante - o ad Unità Approvvigionanti facenti capo alla stessa Amministrazione - e in uno stesso luogo di consegna. Tale importo è fissato in €

300,00 IVA esclusa per i lotti 1 e 3 ed in **€ 150,00** IVA Esclusa per i lotti 2 e 4, fatto salvo diverso accordo con il Fornitore.

c) Trasporto e consegna

Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del Fornitore. La consegna della merce e ogni onere ad essa imputabile sono a totale carico del Fornitore. Il Fornitore effettua le consegne con proprio personale o personale di ditte da egli incaricate presso le sedi che saranno indicate nelle Richieste di approvvigionamento da parte delle Amministrazioni contraenti.

L'attività di consegna s'intende comprensiva di ogni onere e spesa ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, quelli relativi alle attività di imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna presso la sede indicata dall'Amministrazione Contraente. La consegna è regolarmente eseguita anche se effettuata presso un unico punto di consegna di ogni struttura. Se la consegna è richiesta al piano, la struttura deve essere dotata di sistemi elevatori adeguati.

Le operazioni di scarico dal mezzo di trasporto sul piano d'appoggio sono a carico del Fornitore che pertanto deve essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste.

Le consegne devono avvenire entro 7 (sette) giorni naturali e consecutivi dal ricevimento dell'Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento. Per consegne urgenti, determinate da circostanze che le Amministrazioni Contraenti potranno provare su base oggettiva, tale termine può essere ridotto a 3 (tre) giorni naturali e consecutivi, previo accordo tra l'Amministrazione Contraente ed il Fornitore.

Per ogni giorno di ritardo l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di applicare una penale pari allo 0,3 per mille del valore dell'Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento, per ogni giorno di ritardo.

Le consegne dovranno essere effettuate in orario d'ufficio indicativamente nelle fasce orarie 9.00 – 13.00; 14.00 – 16.00 nei giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì) e comunque sempre previo accordo con l'Amministrazione Contraente.

Il Fornitore dovrà garantire l'invio dei documenti di trasporto elettronici, a fronte degli ordini ricevuti e delle consegne effettuate.

Non sono ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione Contraente e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al successivo 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 naturali e consecutivi, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore dell'Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento, per ogni giorno di ritardo naturale e consecutivo.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

Eventuali eccedenze non autorizzate non saranno riconosciute e pertanto non pagate, con oneri a carico del Fornitore.

d) Imballaggio e confezionamento

Il confezionamento dei Prodotti si distingue in:

- Confezione primaria: il contenitore o qualunque altra forma di confezionamento che si trova a diretto contatto con il prodotto in esso contenuto;
- Confezione secondaria: l'imballaggio in cui è collocato il confezionamento primario;
- Imballaggio esterno: lo scatolone esterno utilizzato per il trasporto, in cui al suo interno possono essere aggregate le singole confezioni (secondarie) dei Prodotti.

Il Fornitore deve garantire la conformità sia del confezionamento primario, sia del confezionamento secondario a quanto previsto dalle disposizioni vigenti in materia. Il confezionamento di ogni Prodotto dovrà consentirne la corretta conservazione, anche durante le fasi di trasporto.

Il confezionamento secondario deve consentire la lettura delle seguenti diciture:

- Denominazione del prodotto;
- Ditta produttrice;
- Numero del lotto di produzione;
- Data di scadenza;
- Eventuali avvertenze o precauzioni particolari da osservare per la conservazione dei prodotti devono essere in lingua italiana e chiaramente leggibili.

L'imballaggio esterno usato per la spedizione deve essere a norma di legge e a carico del Fornitore e resta di proprietà dell'Ente. Tutte le indicazioni riportate sulla superficie dell'imballaggio esterno devono essere realizzate a caratteri ben visibili con inchiostro indelebile. L'imballaggio esterno deve, altresì, riportare la simbologia prevista per la corretta conservazione del Prodotto stesso. In particolare, l'imballaggio esterno deve essere in materiale resistente alle manovre di carico, trasporto e scarico oltre che idoneo a garantire sia la corretta conservazione dei Prodotti, che le condizioni di temperatura previste dalla relativa scheda tecnica ed essere protetti contro qualsiasi manomissione o danno derivante da maneggiamento. Gli imballi dei prodotti offerti devono rispondere alle norme in vigore secondo la natura dei beni da consegnare e devono essere tali da garantirne la corretta conservazione anche durante le varie fasi del trasporto e dello stoccaggio, fino all'utilizzo. L'imballaggio esterno deve, altresì, soddisfare le prescrizioni del D.Lgs. n. 81/2008 circa la prevenzione infortuni ed igiene del lavoro, relativa alla limitazione sui carichi lombari cui sottoporre il personale di magazzino.

Il Fornitore dovrà inoltre provvedere a proprie spese al ritiro ed allo smaltimento di tutti gli imballi e/o contenitori resisi necessari per la consegna dei beni.

Articolo 4. GESTIONE E RESI

I prodotti consegnati dal Fornitore devono corrispondere per qualità, quantità e tipologia a quelli ordinati dalle singole Amministrazioni Contraenti con l'Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento. 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 così come dettagliato e con eventuale applicazione delle relative penali di cui al successivo art. 10.

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 comunicazione emessa secondo le modalità dello 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 3 giorni naturali e consecutivi dalla 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.

Articolo 5. 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 Contraenti interessate. 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 sopra. A seguito di tale comunicazione, gli Ordinativi di fornitura/Richieste di approvvigionamento pervenute nei 10 giorni naturali e consecutivi successivi alla "data di rottura di stock" dovranno essere adempiute entro una data di prevista consegna non superiore al termine massimo di 20 giorni naturali e consecutivi dalla data di ricezione di ciascun Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore dell'Ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento, per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

Nei 10 giorni naturali e consecutivi successivi alla “data di rottura di stock”, non potrà essere richiesto, da parte delle Amministrazioni interessate, 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 della 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, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna.

Articolo 6. LISTINO PRODOTTI

I listini prodotti dei lotti 1, 2, 3 e 4 sono costituiti dai listini ufficiali della corrispondente casa madre, disponibili sul sito internet ufficiale del fornitore/produttore ed in vigore al momento del termine di presentazione delle offerte. Su ogni prodotto il Fornitore dovrà applicare la percentuale di sconto offerta, per lo specifico brand, in sede di gara. Per prodotti si intendono non solo i toner, ma anche i prodotti accessori, quali nastri, drum, tamburi, ecc. Il Fornitore si impegna a mantenere fermi i prezzi per 12 mesi, secondo quanto previsto dall’art. 14 dello Schema di Convenzione e a tal fine i listini vigenti al momento di presentazione delle offerte, limitatamente ai soli brand HP; SAMSUNG; LEXMARK; BROTHER; XEROX; EPSON; KYOCERA; OKI; RICOH; PANASONIC CANON, OLIVETTI, devono essere “cristallizzati” in apposito documento, reso disponibile prima della stipulazione della Convenzione. Per i restanti brand, il Fornitore si impegna a rendere disponibili i listini dietro apposita richiesta.

Qualora alcuni articoli indicati nel listino prezzi dovessero uscire di produzione, il Fornitore ha l’obbligo di comunicare alle Amministrazioni Contraenti con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di messa “fuori produzione” l’eventuale sostituzione mantenendo le condizioni offerte, ivi compresi lo sconto offerto in sede di gara, per tutta la durata dell’Ordinativo di Fornitura.

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’Amministrazione Contraente procederà, pertanto, all’accettazione o meno del nuovo prodotto.

Resta inteso che, durante il periodo di validità dell’Ordinativo di Fornitura, le Amministrazioni Contraenti potranno richiedere tutti i prodotti inclusi nei listini prezzi, sia inclusi nei listini iniziali, sia nuovi prodotti immessi in commercio successivamente. A detti prodotti sarà applicata la percentuale di sconto offerta per lo specifico *brand* in sede di gara.

Qualora aggiornato, il Fornitore presenterà ad Intercent-ER il listino aggiornato dei vari brand, riportante i nuovi prodotti nel frattempo immessi sul mercato.

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

I listini messi a disposizione dal Fornitore contengono, almeno, le seguenti informazioni:

- prodotti dei vari *brand*, prezzo di listino, sconto offerto in gara ed associato al *brand*, e prezzo finale;
- descrizione tecnica del prodotto;
- codice prodotto.

Il Fornitore deve altresì mettere a disposizione, qualora disponibili:

- scheda dati di sicurezza, conforme ai requisiti di legge;
- certificazioni/documentazioni dichiarate;
- conformità alle norme ISO IEC di riferimento.

Il Fornitore dovrà altresì rendere disponibile le suddette informazioni via web, anche eventualmente prevedendo un sistema di accesso (login e password) per utente.

Articolo 7. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI

Le singole Amministrazioni si riservano di effettuare un monitoraggio sulla capacità di stampa di toner e/o cartucce.

Nel caso di difformità tra il numero di copie comunicato dal Fornitore e quello effettivo (resa di stampa) l'Amministrazione Contraente potrà, addebitando il costo della verifica al Fornitore, sottoporre i prodotti forniti ad una delle seguenti prove:

- ISO/IEC 19752 - (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti monocromatiche elettrofotografiche e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*); per le cartucce di toner monocromo.
- ISO/IEC 19798 - (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce toner per stampanti a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*); per le cartucce di toner a colori;
- ISO/IEC 24711:2007 - (*Metodo per la determinazione del rendimento delle cartucce d'inchiostro per stampanti a getto d'inchiostro a colori e apparecchiature multifunzione che contengono componenti stampanti*); per le cartucce a getto di inchiostro.

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 e alle relative schede tecniche. La mancanza di una o più delle caratteristiche minime richieste potrà dare luogo alla risoluzione degli Ordinativi di Fornitura o della Convenzione.

Articolo 8. RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

Il Fornitore deve comunicare alle Amministrazioni Contraenti e all'Agenzia Intercent-ER il nominativo di un Responsabile della Fornitura. In caso di sostituzione, assenza o impedimento del Responsabile della Fornitura deve comunicare il nominativo e l'indirizzo di un sostituto.

Articolo 9. 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'Amministrazione contraente 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 orarie, 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 delle Richieste di Approvvigionamento;
- 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.

Articolo 10. PENALI

Le Amministrazioni contraenti potranno applicare le seguenti penali:

- Tempi di consegna: il mancato rispetto dei tempi di consegna comporta l'applicazione di una penale pari, per ogni giorno lavorativo di ritardo, allo 0,3 per mille del valore del relativo ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento.
- Quantitativi errati: 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'ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento, per ogni giorno lavorativo di ritardo.
- Prodotti difformi: i prodotti difformi per qualità e caratteristiche possono essere rifiutate con obbligo

Appalto specifico per la fornitura di toner, cartucce a getto di inchiostro, materiale di consumo accessorio originali e toner e cartucce a getto di inchiostro rigenerate.

del Fornitore di provvedere al loro contestuale ritiro e alla loro sostituzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per ogni giorno lavorativo di ritardo si applicherà una penale pari all'0,3 per mille del valore dell'ordinativo di fornitura/Richiesta di approvvigionamento.

- Per ogni giorno lavorativo di ritardo nell'invio della reportistica prevista nello schema di convenzione si applicherà una penale pari a 250,00 €.