

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE UNICA ACQUISTI

ALLEGATO 1 al Disciplinare di gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 55, 5° comma del D.Lgs. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, volta all'affidamento della fornitura di "Prodotti di carta e cancelleria ad uso ufficio II edizione"

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

tel. +390659054280 - fax +390659054240

C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato ha per oggetto la disciplina della fornitura di prodotti per cancelleria ad uso ufficio, di carta in risme e dei seguenti servizi connessi:

- trasporto e consegna;
- servizio clienti - *Contact Center*;
- reportistica.

Tutti i prodotti devono rispondere alle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutti quelli di carattere cogente che venissero emanati nel corso della durata contrattuale.

Ciascun prodotto ed il relativo confezionamento devono essere realizzati con l'uso di materie prime non nocive e devono comunque avere forme e finiture tali da non arrecare danni all'utilizzatore finale.

Gli imballaggi devono rispettare quanto previsto nel successivo paragrafo 8 del presente Capitolato Tecnico.

2. SPECIFICHE TECNICHE DELLA FORNITURA DI CARTA IN RISME

La carta in risme oggetto della fornitura deve garantire un corretto e sicuro funzionamento di fotocopiatrici veloci, fotocopiatrici e stampanti laser/a getto di inchiostro e fax, pertanto resistente al calore del passaggio in macchina senza inarcamenti, con caratteristiche di bidirezionalità ed utilizzo in fronte e retro, inoltre, uniforme con un buon taglio e priva di spolvero.

La carta in risme (**naturale, formato A4 e A3 e riciclata formato A4**) offerta dal Fornitore dovrà corrispondere alle caratteristiche tecniche e ai parametri di seguito specificati.

Il Concorrente dovrà presentare, come descritto nel Disciplinare di gara, art. 13 comma 2.2, prodotti-campione nella misura richiesta nell'Allegato "Dettaglio della fornitura", colonna "campionatura". Tali prodotti-campione dovranno corrispondere alla marca e modello di cui alle schede tecniche. La marca ed il modello dei prodotti offerti dovranno rimanere invariati per tutta la durata del contratto salvo quanto previsto ai successivi paragrafi.

Tutte le confezioni dovranno essere regolarmente sigillate, riportare esattamente la marca e il quantitativo presente in ogni confezione. Le marche indicate sulle confezioni dovranno corrispondere per descrizione, tipologia e quantità al prodotto contenuto all'interno delle stesse.

La carta in risme deve:

- rispondere ai requisiti minimi di seguito specificati per ciascuna tipologia di carta richiesta (carta naturale e carta riciclata);
- rispondere al formato UNI DIN A3 e A4;
- essere prodotta da Cartiera/e certificata/e ISO 9001/2008 o per cui sia in corso procedura di certificazione;
- essere sottoposta a processi di sbiancamento della cellulosa effettuato senza l'utilizzo di biossido di cloro (carta Elemental Chlorine Free -ECF-) o di cloro (carta Total Chlorine Free - TCF-);
- essere confezionata in risme contenenti 500 fogli;
- essere confezionata in scatole da 5 risme, con materiale riciclabile, in conformità al D.Lgs. 152/2006 e s.m.i.;
- essere imballata con materiale facilmente separabile dalla carta, al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte delle Strutture dell'Istituto.

La **carta in risme naturale A4 e A3** deve essere fabbricata con cellulosa al 100%, originata da fibre vergini provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile (come da Commissione del 19 luglio 1999 numero 1999/554/CE, modificata dalla decisione della Commissione del 4 settembre 2002 numero 2002/741/CE), pertanto il Concorrente deve produrre una dichiarazione attestante tale requisito, nonché le Schede Tecniche della carta offerta. Come previsto dal Disciplinare di gara ai fini della sottoscrizione del Contratto il Concorrente risultato aggiudicatario dovrà produrre la suddetta dichiarazione e le Schede Tecniche, attestanti la provenienza delle materie prime impiegate e le fonti di approvvigionamento, sottoscritta dal legale rappresentante o procuratore della Cartiera produttrice, in originale o copia autenticata. La carta in risme naturale deve inoltre rispondere ai seguenti requisiti minimi:

<i>Descrizione caratteristica</i>	<i>Valore minimo</i>	<i>Valore massimo</i>	<i>Metodologia di prova</i>
<i>Grammatura</i>	<i>72 gr /mq</i>	<i>84 gr /mq</i>	<i>UNI EN ISO 536 /ISO 536</i>
<i>Spessore</i>	<i>98 Micron</i>	<i>112 Micron</i>	<i>UNI EN ISO 20534/ISO 534</i>
<i>Grado di Bianco</i>	<i>Maggiore o uguale 101%</i>		<i>UNI 7623 / ISO 2470</i>
<i>Opacità</i>	<i>Maggiore o uguale 88%</i>		<i>UNI 7624 / ISO 2471</i>

La **carta in risme riciclata A4** deve essere fabbricata con almeno l'85% di fibre riciclate e la restante parte (massimo il 15%) con cellulosa originata da fibre vergini provenienti da boschi a gestione ambientale sostenibile. La carta in risme riciclata deve inoltre rispondere ai seguenti requisiti minimi:

Descrizione caratteristica	Valore minimo	Valore massimo	Metodologia di prova
Grammatura	76 gr /mq	84 gr /mq	UNI EN ISO 536 /ISO 536
Spessore	96 Micron	112 Micron	UNI EN ISO 20534/ISO 534
Grado di Bianco	Maggiore o uguale 65%		UNI 7623 / ISO 2470

Si precisa altresì che, sono richieste al Fornitore:

- il possesso della certificazione FSC o PEFC per la carta in risme naturale formato A4 e A3;
- il possesso della certificazione ECOLABEL, e/o BLAUER ENGEL, e/o WHITE SWAN, e/o NORDIC SWAN e/o equivalente per la carta in risme riciclata formato A4.

Le caratteristiche tecniche sopra riportate, nonché le certificazioni sopra esposte, devono essere provate dal Concorrente mediante la presentazione delle schede tecniche delle tipologie di carta offerta. Come previsto dal Disciplinare di gara ai fini della sottoscrizione del Contratto il Concorrente risultato aggiudicatario dovrà produrre le suddette Schede tecniche, sottoscritte dal legale rappresentante o procuratore della Cartiera produttrice, in originale o copia autenticata.

La mancanza di una o più delle caratteristiche minime sopra descritte determina l'esclusione dell'offerta dalla gara.

2.1 CONFEZIONAMENTO

La carta oggetto della fornitura dovrà essere confezionata come segue:

- 1 risma – confezione contenente 500 fogli in formato A4 o in formato A3;
- 1 scatola – confezione contenente 5 risme;
- 1 bancale – confezione contenente:
 - Formato A4 - minimo 48 scatole (pari a minimo 240 risme di carta)
 - Formato A3 – minimo 24 scatole (pari a 120 risme di carta)
- Carico completo (Bilico) - costituito da circa 36 bancali

In fase di presentazione dell'offerta tecnica, il Concorrente deve dichiarare l'esatto quantitativo di:

- o risme di carta formato A4 e A3 contenute in un bancale;
- o risme/bancali contenute in un bilico.

3. SPECIFICHE TECNICHE DELLA FORNITURA DI MATERIALE DI CANCELLERIA

Tutti i prodotti di cancelleria ad uso ufficio oggetto della fornitura dovranno essere nuovi di fabbrica e conformi alle norme di legge o regolamentari che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto.

Ogni singolo prodotto, ove presente, deve essere corredato dalle relative istruzioni in lingua italiana per un uso corretto ed in condizioni di sicurezza e dalla garanzia e dall'assistenza prestata agli stessi dal produttore.

Il Concorrente deve presentare offerta per tutti i "prodotti base" elencati all'Allegato "Dettaglio della fornitura" che dovranno corrispondere alle tipologie e alle caratteristiche tecniche richieste, al colore e alla dimensione, se previsti, come specificato nel suddetto Allegato.

Fermo restando la necessità dell'Istituto di approvvigionarsi di materiale di cancelleria caratterizzato da un'alta qualità, tale da garantire un corretto svolgimento delle attività degli uffici, i Concorrenti potranno comunque presentare prodotti di marca e modello base diversi da quanto indicato nell'Allegato "Dettaglio della fornitura", purché equivalenti dal punto di vista qualitativo ovvero delle caratteristiche tecnico-funzionali ed essere esenti da difetti e/o da vizi occulti.

A tal fine, sulla base delle indicazioni fornite nell'Allegato "Dettaglio della fornitura", colonna "Marca e Modello", l'offerta del Concorrente per ogni singolo prodotto potrà ricadere in uno dei seguenti casi:

- a) offerta di prodotti base corrispondenti a marca e modello indicati dalla Stazione Appaltante;
- b) offerta di prodotti base equivalenti a marca e modello indicati dalla Stazione Appaltante ma conformi alle caratteristiche tecniche di cui all'Allegato Dettaglio della fornitura (se non presente l'indicazione di marca e modello).

Nel caso di cui alla lettera a), il Concorrente è esonerato dalla presentazione delle schede tecniche e dei prodotti-campione e dovrà riportare nelle apposite colonne - "Marca e modello offerto" - dell'Allegato Dettaglio della fornitura, la medesima marca e modello indicata dalla Stazione Appaltante.

Nei casi di cui alla lettera b), il Concorrente dovrà presentare, come descritto nel Disciplinare di gara all'Art. 13 comma 11, le schede tecniche dei prodotti offerti e i prodotti-campione nella misura richiesta nell'Allegato "Dettaglio della fornitura" alla colonna "campionatura" nonché dovrà compilare le colonne - "Marca e modello offerto".

Resta inteso che i prodotti-campione dovranno corrispondere alla marca e modello di cui alle schede tecniche presentate.

3.1 PRODOTTI ECOLOGICI

In riferimento a ciascun prodotto di cancelleria di cui all'allegato Dettaglio della fornitura, il Concorrente ha la facoltà di offrire un prodotto **ecologico** ed equivalente per caratteristiche funzionali.

Per prodotti ecologici, si intendono prodotti aventi una o più delle seguenti caratteristiche:

- possedere marchi pubblici e/o certificazioni di qualità, quali Ecolabel, FSC, Blauer Engel, White Swan, Nordic Swan, etc...;
- essere prodotti con materiale riciclato non inferiore al 60%.

Si precisa che:

- il Concorrente potrà offrire un solo prodotto ecologico per ogni prodotto base di cui all'Allegato "Dettagli della fornitura";
- per ciascun prodotti ecologico dovrà essere presentata la relativa scheda tecnica comprovante le caratteristiche attestanti l'ecocompatibilità nonché i prodotti campione nella misura richiesta per i prodotti di cui al suddetto allegato.

In sede di valutazione delle offerte la numerosità dei prodotti ecologici offerti darà luogo all'attribuzione di un punteggio tecnico come previsto all'art. 15 del Disciplinare di gara.

Per i suddetti prodotti la Stazione Appaltante corrisponderà all'Appaltatore il prezzo offerto in sede di gara per i prodotti base di cui all'Allegato Dettaglio della fornitura, eventualmente maggiorati della percentuale indicata dal Concorrente in sede di offerta tecnica per i prodotti ecologici.

Nel caso in cui il Concorrente offra prodotti ecologici anche in riferimento ai prodotti base, gli stessi concorreranno alla attribuzione del punteggio tecnico; resta inteso che in tale caso non sarà corrisposta dalla Stazione Appaltante la maggiorazione sul prezzo offerto.

3.2 CONFEZIONAMENTO

Il confezionamento dei prodotti di cancelleria oggetto della fornitura deve rispondere, ove previsto, a quanto previsto nell'Allegato "Dettaglio della fornitura".

Il Concorrente, in sede di presentazione dell'offerta economica dovrà specificare il quantitativo di pezzi unitari contenuti in ciascuna confezione minima di vendita.

4. CONSEGNA

La consegna dei prodotti oggetto della fornitura verrà effettuata a cura e spese dell'Operatore, presso la Direzione Generale, le Direzioni Regionali, le Direzioni Provinciali nonché le Agenzie fermo restando il valore minimo di consegna.

In particolare per la carta in risme, le Direzioni Richiedenti potranno scegliere tra le seguenti modalità di consegna:

- **al piano stradale**, si intende la consegna della fornitura presso la sede della Direzione richiedente;
- **al magazzino**, si intende la consegna della fornitura presso il locale utilizzato dalla Direzione richiedente;
- **al piano**, si intende la consegna della fornitura al piano della sede indicato dalla Direzione richiedente.

4.1 VOLUMI DI CONSEGNA

carta naturale formato A4

- **Consegna in risme**: consegna in scatole **non frazionabili** di minimo 20 **risme o multiplo di 20**;
- **Consegna in bancali**: consegna in bancali o **multipli di bancali non frazionabili**;
- Consegna di un **carico completo** (bilico) costituito da circa 36 bancali.

carta naturale formato A3

- **Consegna in risme**: consegna in scatole **non frazionabili** di minimo 10 **risme o multiplo di 10**;
- **Consegna in bancali**: consegna in **bancali o multipli di bancali non frazionabili**.

carta riciclata A4

- **Consegna in risme:** consegna in scatole **non frazionabili di** minimo **20 risme**;
- **Consegna in bancali:** consegna in **bancali non frazionabili**.

La consegna in risme si intende comprensiva della consegna "**al piano**".

La consegna in bancali si intende comprensiva della consegna presso il **magazzino** della sede destinataria salvo nel caso in cui la consegna mediante trans pallet sia ostacolata da barriere architettoniche.

In tale ultimo caso la consegna in bancali avverrà al **piano stradale**. Sarà quindi onere della Stazione Appaltante trasportare i pallet dal piano stradale al magazzino. La consegna in bancali dovrà essere eseguita dal Concorrente con automezzo dotato di sponda idraulica.

Nel caso di consegna in **bilico** la merce sarà scaricata con mezzi (muletto altezza min 3,5mt) e personale messi a disposizione dall'Istituto e il bilico dovrà poter facilmente accedere e manovrare in un'area sufficientemente ampia ad accogliere lo stesso. Sarà quindi onere della Stazione Appaltante trasportare i pallet dal piano stradale al magazzino.

Nel caso di consegna "**al piano**" è dovere dell'Appaltatore provvedere alla consegna al piano presso gli uffici/depositi della sede destinataria, anche mediante appositi ascensori.

Il prezzo offerto dal Fornitore per gli **articoli di cancelleria** si intende comprensivo della **consegna al piano** ovvero presso il magazzino della sede di consegna a seconda di quanto specificato per singola sede nella Richiesta di Consegna.

La consegna della fornitura dovrà avvenire secondo le seguenti tempistiche:

- **entro 10 giorni lavorativi** dalla ricezione della Richiesta di Consegna da parte del Fornitore, salvo offerta migliorativa per la consegna di carta in risme "al piano" e per la consegna di prodotti di cancelleria;
- **entro 15 giorni lavorativi** dalla ricezione della Richiesta di Consegna da parte del Fornitore, per la consegna in bancali o del bilico nonché per la consegna di prodotti di cancelleria acquistati nell'ambito del catalogo aggiuntivo.

Ogni onere relativo ad imballaggio, trasporto, consegna e qualsiasi altra attività ad essa strumentale, è interamente a carico del Fornitore.

Le Richieste di Consegna potranno essere emesse esclusivamente dalle Direzioni Regionali e dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali come descritto nello Schema di Contratto.

La Direzione Centrale Risorse Strumentali emetterà Richiesta di Consegna per conto delle strutture afferenti alla Direzione Generale dell'INPS, le Direzioni Regionali emetteranno Richiesta di Consegna per le sedi regionali e per le Direzioni Provinciali e le Agenzie presenti sul territorio di riferimento. Nelle Richieste di Consegna saranno specificate, di volta in volta le seguenti informazioni:

- la Direzione Richiedente (denominazione e indirizzo);
- il numero e la data di emissione della Richiesta;
- il codice articolo del produttore;
- il codice SAP utilizzato dalla Stazione Appaltante;
- la descrizione del prodotto;
- la quantità richiesta ;
- il prezzo unitario del prodotto (IVA esclusa e IVA inclusa);
- il valore della Richiesta di consegna (prezzi unitari per quantità richieste) (IVA esclusa e IVA inclusa);
- l'indicazione del luogo esatto di Consegna dei prodotti ordinati e il relativo referente.
- per la carta in risme, modalità di consegna scelta tra quelle sopra descritte distinte per tipologia di carta (carta naturale A4 bancali; carta naturale A3 e carta riciclata A4 risme/bancali);

Il Fornitore è obbligato a dare seguito a consegne di valore non inferiore a **€ 200,00 (duecento/00)** per consegna e per sede, salvo offerta migliorativa in ambito di presentazione dell'offerta tecnica.

L'avvenuta consegna dei prodotti deve avere riscontro nel documento di trasporto, la cui copia verrà consegnata al personale della sede deputato a ricevere la consegna della merce. Il documento di trasporto dovrà obbligatoriamente indicare la Direzione Regionale di riferimento, il numero della Richiesta di Consegna, la data di emissione della Richiesta di Consegna, la data dell'avvenuta consegna con la specificazione della modalità, la quantità e la tipologia di materiale consegnato, i dati del Fornitore (ragione sociale, Partita IVA/Codice fiscale).

Il documento di trasporto dovrà essere sottoscritto dal personale incaricato dal Fornitore di effettuare la consegna e dal personale della sede INPS deputato alla ricezione della fornitura.

La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce indica la mera corrispondenza dei prodotti inviati rispetto a quanto previsto nella Richiesta di Consegna. La sede

ricevente si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento. Tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal fornitore.

5. RESI PER MERCI NON CONFORMI

Nel caso di difformità qualitativa (mancata corrispondenza, per marca, modello, formato, e/o tipologia, tra prodotti richiesti e prodotti consegnati, prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa in eccesso (numero di risme) tra la Richiesta di Consegna e quanto consegnato dal Fornitore, la Stazione Appaltante invierà una contestazione scritta, anche a mezzo fax, al Fornitore, attivando le pratiche di reso, secondo quanto di seguito disciplinato.

Nel caso in cui i prodotti resi/da restituire siano già stati fatturati, il Fornitore dovrà procedere all'emissione della nota di credito. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura a cui fanno riferimento e del numero di protocollo assegnato dall'Unità Richiedente alla Richiesta di Consegna.

5.1 Ritiro dei resi nel caso di difformità di qualità

Il Fornitore s'impegna a ritirare e sostituire, senza alcun addebito per le Direzioni richiedenti, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione di contestazione, i prodotti che presentino difformità qualitativa, concordando con le Direzioni stesse le modalità di ritiro e di sostituzione, pena l'applicazione delle penali di cui all'art. 11 dello "Schema di Contratto" allegato e fatto salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno.

Inoltre se entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione di contestazione per il ritiro e la sostituzione il Fornitore non abbia proceduto al ritiro dei Prodotti non conformi, la Direzione ha facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I costi sostenuti per tale operazione saranno rimborsati dal Fornitore.

Le Direzioni non sono tenute a rispondere di eventuali danni subiti dai Prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi.

5.2 Ritiro dei resi nel caso di difformità di quantità

Il Fornitore s'impegna a ritirare, senza alcun addebito per la Direzione Richiedente, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dalla data della ricezione della comunicazione di contestazione, le quantità di Prodotti consegnati in eccesso, concordando con la Direzione stessa le modalità di ritiro.

Superato il limite massimo di 20 giorni lavorativi dalla comunicazione di contestazione per il ritiro dei prodotti in eccesso le singole Direzioni hanno facoltà di restituirli presso le sedi del Fornitore. I

costi sostenuti dalla Direzione per tale operazione saranno rimborsati dal Fornitore. Le Direzioni non sono tenute a rispondere di eventuali danni subiti dai prodotti in conseguenza della giacenza presso le loro sedi.

6. INDISPONIBILITÀ TEMPORANEA DI ROTTURA DI STOCK

In caso di rotture di stock il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Centrale Unica Acquisti di INPS presso la Direzione Centrale Risorse Strumentali con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi dalla "data di rottura di stock".

In tal caso il Fornitore sarà sin da ora autorizzato a evadere le Richieste di Consegna con 5 giorni di ritardo sui tempi di cui al precedente paragrafo "Consegna" ovvero sui tempi dichiarati in sede di presentazione delle offerte.

Resta inteso che il Fornitore potrà attivare la procedura di indisponibilità temporanea per rottura di stock non più di una volta per trimestre per la carta in risme non più di una volta per trimestre per uno o più prodotti di cancelleria, a partire dalla data di stipula del contratto.

Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea per rotture di stock non verranno accettate dall'Istituto, pertanto, in caso di mancato rispetto dei termini di consegna di cui al paragrafo "Consegna", verranno applicate al fornitore le penali di cui all'art. 11 dell'Allegato "Schema di Contratto".

Superato il termine di 20 giorni per mancata consegna ciascuna Direzione Regionale, anche per conto delle sedi destinatarie, procederà all'acquisto della merce sul mercato addebitando al Fornitore i maggiori oneri sostenuti.

7. FUORI PRODUZIONE

Qualora nel corso della validità contrattuale il Fornitore non sia più nelle possibilità di consegnare uno o più prodotti offerti in sede di gara per "messa fuori produzione" dovrà darne comunicazione alla Centrale Unica Acquisti di INPS presso la Direzione Centrale Risorse Strumentali con un preavviso di almeno 60 giorni lavorativi dalla data di messa in "fuori produzione". In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare:

- il prodotto in sostituzione, fermo restando che lo stesso presenti le medesime caratteristiche tecniche del prodotto sostituito ovvero migliorative alle medesime condizioni economiche;
- in caso di carta in risme, la scheda tecnica debitamente sottoscritta dal legale rappresentante della cartiera produttrice, in caso di sostituzione di una o più tipologie di carta.

8. IMBALLAGGIO

L'imballaggio che costituisce ciascun collo deve essere robusto e realizzato impiegando il materiale più idoneo in rapporto sia alla natura della merce sia al mezzo di spedizione prescelto che ne deve garantire l'integrità finale.

Qualora gli imballaggi non corrispondessero a quanto previsto e presentassero difetti, lacerazioni o tracce di manomissioni, gli articoli verranno respinti e il fornitore dovrà provvedere alla loro immediata sostituzione.

In caso di consegna in bancali, il fornitore deve provvedere a proprie spese al ritiro e allo smaltimento dei bancali utilizzati per la consegna dei prodotti.

I colli contenuti in ciascun bancale devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su di una etichetta autoadesiva applicata sul cartone) l'indicazione del prodotto contenuto e la relativa confezione, che deve essere sempre mantenuta per tutta la durata della fornitura. Imballo e confezioni devono essere a perdere.

9. CONTACT CENTER DEL FORNITORE

Entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata del Contratto stesso, mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno, esclusi sabato, domeniche e festivi, e per almeno 8 (otto) ore giornaliere, nei normali orari di ufficio, indicativamente dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate dalle Direzioni Richiedenti devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre dopo tali orari deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute alle ore 9:00 del giorno lavorativo successivo.

Il Call Center deve consentire alle Direzioni di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nella Fornitura;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di consegna;
- richiedere chiarimenti ed informazioni relativi allo stato delle consegne;

- inoltrare i reclami.

10.REPORTISTICA

Il Fornitore si impegna ad inviare all'Istituto, con cadenza bimestrale, pena l'applicazione delle penali di cui allo Schema di contratto, un report suddiviso per Sede Richiedente, e contenente almeno le seguenti informazioni:

- sede destinataria;
- quantità di risme consegnate (distinte per tipologia), e relativi prezzi;
- quantità di prodotti di cancelleria consegnati nella Fornitura Generale (distinti per tipologia), e relativi prezzi;
- modalità di consegna;
- valore complessivo delle consegne della Fornitura Generale;
- valore complessivo delle consegne della Fornitura a Catalogo;
- valore complessivo di prodotti di carta e cancelleria consegnato.

Letto, confermato e sottoscritto.

Roma, _____

L'APPALTATORE

L'ISTITUTO

Ai sensi e per gli effetti degli art. 1341 e 1342 del codice civile, l'Appaltatore dichiara di avere preso visione e di accettare espressamente le disposizioni contenute nei seguenti articoli del Contratto: Art. 1 (*Oggetto della fornitura*), Art. 2 (*Specifiche tecniche della fornitura di carta in risme*), Art. 3 (*Specifiche tecniche della fornitura di materiale di cancelleria*), Art. 4 (*Consegna*), Art. 5 (*Resi per merci non conformi*), Art. 6 (*Indisponibilità temporanea di rottura di stock*), Art. 7

(Fuori produzione), Art. 8 (Imballaggio), Art. 9 (Contact Center del fornitore), Art. 10 (Reportistica).

Roma, _____

L'APPALTATORE

ALLEGATO A

Distribuzione presuntiva dei quantitativi dell'appalto fra le singole Direzioni Richiedenti

Direzioni	Ripartizione percentuale delle quantità per Direzione (%)
DIR. CENTRALE	3,4%
ABRUZZO	3,3%
BASILICATA	1,0%
CALABRIA	4,4%
CAMPANIA	11,5%
EMILIA ROMAGNA	5,5%
FRIULI VENEZIA GIULIA	2,3%
LAZIO	6,0%
LIGURIA	3,7%
LOMBARDIA	12,0%
MARCHE	2,8%
MOLISE	0,8%
PIEMONTE	4,7%
PUGLIA	6,0%
SARDEGNA	2,3%
SICILIA	15,9%
TOSCANA	4,8%
TRENTINO ALTO ADIGE	0,9%
UMBRIA	1,0%
VALLE D'AOSTA	0,1%
VENETO	7,5%
TOTALE	100,0%