



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Acquisti e Appalti

CENTRALE ACQUISTI

Allegato 2 al Disciplinare di Gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta in ambito comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, suddivisa in tre Lotti, volta all'affidamento della «Fornitura di cartucce toner rigenerate e materiale di consumo per stampanti e fotocopiatori e ritiro di cartucce esauste - IV edizione»

Via Ciro il Grande, 21 – 00144 Roma

Tel. +390659058600

C.F. 80078750587 – P.IVA 02121151001

INDICE

1. OGGETTO DELLA FORNITURA	3
2. SUDDIVISIONE IN LOTTI	3
3. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DELLA FORNITURA	4
3.1. Tracciabilità di prodotto e caratteristiche produttive (rif. par. 4.2.1 dei CAM) .	5
3.2. Garanzia di qualità di stampa, durata e compatibilità delle cartucce (rif. par. 4.2.2 dei CAM)	7
3.3. Sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni (rif. par. 4.2.3 dei CAM)8	
3.4. Tracciabilità delle cartucce (rif. par. 5.3.1 dei CAM)	9
4. RICHIESTA DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNE	10
5. RESI PER MERCI NON CONFORMI	12
6. INDISPONIBILITA' TEMPORANEA PER ROTTURA DI STOCK	12
7. RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA.....	13
8. CONTACT CENTER DEL FORNITORE	13
9. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI	14

1. OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato ha per oggetto la Fornitura di cartucce toner e a getto d'inchiostro **rigenerate** a minori impatti ambientali conforme ai "Criteri Ambientali Minimi" (di seguito, anche "CAM") di cui al Decreto Ministero dell'Ambiente della Tutela del territorio e del mare del 13 febbraio 2014 (G.U.R.I. n.58 dell'11 marzo 2014), di materiale di consumo per stampanti e fotocopiatori e dei seguenti servizi connessi, ricompresi nel prezzo unitario corrisposto dall'Istituto:

- trasporto e consegna nelle modalità di seguito previste;
- ritiro e smaltimento dei materiali di risulta (compresi i consumabili da stampa esausti) nelle modalità di seguito proposte;
- servizio clienti – Contact Center.

Tutti i prodotti devono rispondere alle disposizioni vigenti in materia all'atto dell'offerta e a tutte le norme e previsioni di carattere cogente che venissero emanate 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.

2. SUDDIVISIONE IN LOTTI

La gara è suddivisa in **tre (3) lotti geografici**, al fine di garantire una maggiore partecipazione delle piccole e medie imprese:

- **lotto 1:** Emilia Romagna, Friuli Venezia-Giulia, Liguria, Lombardia, Piemonte, Trentino Alto-Adige, Valle d'Aosta e Veneto;
- **lotto 2:** Abruzzo, Marche, Toscana, Sardegna, Umbria, Lazio e Direzione Generale (Roma);
- **lotto 3:** Basilicata, Calabria, Campania, Molise, Puglia e Sicilia.

Le caratteristiche tecniche minime dei prodotti oggetto di fornitura sono le stesse per ciascun lotto.

3. CARATTERISTICHE TECNICHE MINIME DELLA FORNITURA

La Fornitura si compone dei prodotti indicati nelle tabelle di cui agli allegati 2a (lotto 1), 2b (lotto 2) e 2c (lotto 3). Resta inteso che tutti i prodotti offerti devono essere rigenerati e conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza sui luoghi di lavoro.

L'aggiudicatario deve provvedere alla raccolta, presso gli uffici delle sedi dell'Istituto, delle cartucce di toner e di inchiostro esauste e alla fornitura di cartucce rigenerate conformi alle specifiche tecniche definite nel presente paragrafo.

I volumi triennali di Fornitura di cui agli allegati 2a (lotto 1), 2b (lotto 2) e 2c (lotto 3) hanno valore meramente presuntivo e sono stati determinati sulla base delle ipotesi di fabbisogno della Direzione Generale e delle sedi territoriali dell'Istituto. I predetti valori potrebbero subire delle oscillazioni al ribasso anche di significativa entità, allo stato non prevedibili, anche per intervenute modifiche adottate con atti interni inerenti all'organizzazione dei servizi erogati dall'Istituto.

La durata "capacità di stampa" dei consumabili in bianco e nero è espressa in numero di pagine ad una copertura del 5% di nero mediante metodologia di prova ISO/IEC 19752 e, si intende alla modalità standard di stampa per sequenza di una pagina lavoro; la durata dei consumabili a colori è espressa in numero di pagine ad una copertura del 5% mediante metodologia di prova ISO/IEC 19758 per singolo colore e, si intende, alla modalità standard di stampa per sequenza di una pagina lavoro.

In tutti i casi, all'atto della consegna, i prodotti devono avere una validità di utilizzo non inferiore a 12 mesi. Il fornitore deve presentare offerta per tutti i prodotti elencati in tabella.

Ferma restando la necessità dell'Istituto di approvvigionarsi di materiale di consumo di alta qualità, i Fornitori dovranno presentare prodotti esenti da difetti e/o da vizi occulti.

I prodotti offerti dal concorrente dovranno essere conformi alle normative vigenti, supportati dalle relative schede tecniche (resa e qualità) e di sicurezza (stabilità, tossicità, reattività, ecc.), non lesivi dei diritti di proprietà industriale (brevetti) del brand di riferimento.

In aggiunta, i prodotti devono avere come involucro esterno quello fabbricato dal produttore del prodotto originale (cartucce OEM) e garantire la massima funzionalità, con prestazioni equivalenti a quelle dei corrispondenti modelli originali, garantiti per almeno due anni. Resta inteso che tali prodotti devono essere provvisti delle certificazioni equivalenti a quelle del prodotto originale, quali di seguito rappresentate.

L'INPS dovrà essere tenuto indenne da ogni e qualsiasi responsabilità per privative industriali o brevetti di cui fossero coperti i beni oggetto della fornitura, pertanto l'Appaltatore risponderà in

maniera esclusiva verso gli eventuali aventi diritto a tale titolo. Sono altresì a carico dell'appaltatore le responsabilità inerenti i danni che potrebbero derivare dalla fornitura e conseguente utilizzo di prodotti non conformi alle normative vigenti.

In particolare, i prodotti rigenerati forniti dovranno necessariamente possedere i seguenti requisiti:

- essere corredati dalle Schede Dati di Sicurezza e Tossicologiche;
- essere in possesso del marchio CE;
- essere corredati dalla manualistica sulle specifiche tecniche del Prodotto e sull'uso;
- avere una resa (numero di pagine stampate) almeno pari a quelle garantite dal Prodotto originale;
- essere prodotti e riciclati nel rispetto dell'ambiente.

Infine, si richiede che le aziende produttrici di tutti i prodotti siano in possesso di certificazione ISO 9001, ISO 14001, BS OHSAS 18001:2007.

Per le cartucce toner inoltre è necessario che:

- siano certificate secondo la norma DIN 33870;
- riportino il marchio di certificazione LCA;
- riportino il marchio di certificazione STMC;
- siano garantite per almeno 2 anni dalla sottoscrizione del verbale di verifica di conformità. La garanzia si intende estesa anche nel caso in cui il prodotto dovesse causare danni documentabili nonostante l'uso appropriato.

3.1. Tracciabilità di prodotto e caratteristiche produttive (rif. par. 4.2.1 dei CAM)

Gli involucri (detti anche "gusci") delle cartucce di toner e delle cartucce a getto di inchiostro devono provenire da attività di recupero di cartucce originali e/o prodotte nel rispetto dei diritti di proprietà industriale esauste, effettuata in base alle normative vigenti. La cartuccia rigenerata/ricostruita deve riportare la ragione sociale del produttore, l'anno e il mese di produzione, il codice del produttore dell'involucro originale ricostituito e l'Asserzione ambientale autodichiarata, conforme alla **norma UNI EN ISO 14021**, "rigenerata" o "ricostruita" o, meglio, "preparata per il riutilizzo".

Verifica: l'offerente deve indicare il tipo di cartuccia che si impegna a fornire specificando:

- ✓ l'eventuale possesso delle etichette Nordic Ecolabel, Der Blaue Engel, Umweltzeichen, o di altre etichette ambientali ISO di Tipo I (ISO 14024) conformi rispetto al criterio;
- ✓ l'eventuale possesso di una dichiarazione ambientale di prodotto ISO di Tipo III, detta comunemente EPD (Environmental Product Declaration), conforme alla norma ISO 14025 che riporti l'informazione richiesta dal criterio, convalidata da un organismo riconosciuto, oppure in possesso dell'asserzione ambientale autodichiarata ISO di Tipo II "Rigenerata", conforme alla norma ISO 14021, convalidata da un organismo riconosciuto;

[per i prodotti non in possesso dei mezzi di presunzione di conformità sopra richiamati]

- ✓ l'offerente deve allegare una dichiarazione sostitutiva ai sensi del DPR 445/2000 del produttore o dell'importatore recante:
 - la ragione sociale e la sede legale di tutte le imprese della filiera (l'impresa produttrice delle cartucce rigenerate, l'eventuale impresa importatrice, l'impresa che ha curato l'attività di raccolta e recupero, se diversa dall'impresa produttrice etc.);
 - la sede degli impianti di trattamento e recupero delle cartucce, gli estremi delle relative autorizzazioni per tipologia di attività autorizzata
 - l'attestazione che l'attività di rigenerazione è effettuata su cartucce originali e/o prodotte nel rispetto dei diritti di proprietà industriale esauste e che indichi altresì i bacini dove avviene il recupero di tali cartucce esauste
 - una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa produttrice delle cartucce rigenerate di accettare una verifica ispettiva presso l'impianto/gli impianti di rigenerazione.

[nei casi di offerta di prodotti non in possesso delle etichette sopra richiamate, né in possesso di una EPD (Environmental Product Declaration) conforme alla norma ISO 140256 o di un'asserzione ambientale auto dichiarata convalidate da un organismo riconosciuto]

- ✓ l'Amministrazione aggiudicatrice si riserva di verificare la veridicità dell'asserzione ambientale "rigenerata" o "ricostituita" mediante verifica condotta da parte di un organismo riconosciuto su un campione "X" di prodotti, scelti casualmente.

Le indicazioni relative alla tracciabilità di prodotto possono essere rese in modo alternativo (per esempio attraverso sistemi di identificazione informatizzata che possano in maniera univoca ricostruire l'intera filiera).

3.2.Garanzia di qualità di stampa, durata e compatibilità delle cartucce (rif. par. 4.2.2 dei CAM)

I consumabili da stampa (cartucce toner e inkjet) rigenerati, devono essere compatibili con le apparecchiature cui sono destinati e devono avere **funzionalità, resa e qualità di stampa equivalente a quella dei modelli originali**. Tali caratteristiche, nonché eventuali danni alla stampante correlati all'uso di tali prodotti, debbono essere garantiti dal produttore (par. 4.2.2 dei CAM).

Le caratteristiche prestazionali di resa e di qualità di stampa, di cui agli allegati 2a (lotto 1), 2b (lotto 2) e 2c (lotto 3), devono essere valutate in base alle seguenti norme tecniche (pagina 9, punto 4.2.2 dei CAM):

Resa di stampa per le cartucce di toner:

- ISO/IEC 19752
- ISO/IEC 19798

Resa di stampa per le cartucce d'inchiostro:

- ISO/IEC 24711:2007

Qualità di stampa cartucce di toner rigenerate:

- DIN 33870-1 Office machines
- DIN 33870-2 Office machinesDIN Technical report No. 155:2007-09 Information TechnologyASTM F: 2036 Standard Test Method for Evaluation of Larger Area Density and Background on Electrophotographic Printers

Qualità di stampa cartucce di inchiostro rigenerate:

- DIN 33871-1 Office machines, inkjet print heads and inkjet tanks for inkjet printers
- DIN 33871-2 Office machines, inkjet print heads and inkjet tanks for inkjet printers

Verifica:

- ✓ una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa offerente o produttrice

[per i prodotti non in possesso di una etichetta ISO 14024 che include il requisito in oggetto tra i requisiti previsti per la sua assegnazione o di una EPD riportante l'informazione richiesta dal criterio convalidata da un organismo riconosciuto né di certificazione rilasciata da parte di un organismo riconosciuto]

- ✓ l'amministrazione aggiudicatrice si riserva, tenuto conto del valore dell'appalto, di richiedere la verifica della conformità relativa alla qualità e alla resa di stampa attestata nella dichiarazione, secondo le indicazioni metodologiche ed i test riportati nelle norme tecniche sopra menzionate, su un campione "X" di cartucce.

3.3.Sostanze pericolose e metalli pesanti: limiti ed esclusioni (rif. par. 4.2.3 dei CAM)

Le **polveri di toner o l'inchiostro non devono contenere** coloranti azoici che possono rilasciare ammine aromatiche riportate nell'All. XVII del Regolamento (CE) n. 1907/2006 (Reach) né devono contenere mercurio, cadmio, piombo, cromo esavalente. I metalli pesanti possono essere presenti solo sottoforma di contaminazioni derivate dal processo produttivo e non possono superare le 100ppm. Le polveri dei toner e gli inchiostri non debbono contenere inoltre sostanze classificate come cancerogene, mutagene, tossiche per la riproduzione, né debbono contenere le frasi di rischio o le indicazioni di pericolo (par. 4.2.3 dei CAM).

Verifica:

L'**offerente**, nel presentare l'elenco con i riferimenti delle cartucce che si impegna a fornire, **per le cartucce non in possesso di una dichiarazione ambientale di Tipo III**, detta comunemente EPD (Environmental Product Declaration) convalidata e riportante specificatamente l'informazione richiesta dal criterio, e per le cartucce di toner non in possesso dell'etichetta ambientale ISO di Tipo I "Nordic Ecolabel", presunte conformi, dovrà altresì allegare:

- ✓ una dichiarazione di conformità sulla base dei dati acquisiti dai produttori tramite le schede di dati di sicurezza delle polveri di toner e degli inchiostri usati;

[per i prodotti che non siano in possesso dei mezzi di presunzione di conformità sopra richiamati]

- ✓ l'aggiudicatario dovrà fornire le schede di dati di sicurezza delle polveri di toner e degli inchiostri presenti nelle cartucce, conformi al Regolamento (CE) n. 1907/2006 del

Parlamento europeo e del Consiglio concernente la registrazione, la valutazione, l'autorizzazione e la restrizione delle sostanze chimiche (REACH) e contenenti le informazioni richieste dal criterio.

[per i prodotti che non siano in possesso dell'etichetta ambientale Nordic Ecolabel, né di una EPD (Environmental Product Declaration) riportante l'informazione richiesta dal criterio convalidata, né di altra etichetta ambientale ISO di Tipo I, conforme rispetto al criterio]

- ✓ l'amministrazione aggiudicatrice si riserva, tenuto conto del valore dell'appalto, di richiedere una certificazione da parte di un organismo riconosciuto per attestare il rispetto del criterio su un campione "X" di cartucce.

3.4.Tracciabilità delle cartucce (rif. par. 5.3.1 dei CAM)

L'aggiudicatario, **in sede di esecuzione contrattuale**, dovrà utilizzare un **sistema di tracciabilità informatizzato** che consenta di individuare in maniera certa le successive "fasi di vita" delle cartucce raccolte presso l'amministrazione singolarmente identificate (la loro movimentazione, la loro destinazione e l'eventuale rigenerazione o altro genere di recupero, il loro eventuale smaltimento). Tale sistema informatizzato dovrebbe altresì essere in grado di ricostruire in maniera univoca le fasi di vita delle cartucce rigenerate fornite. Qualora non sia disponibile un sistema di tracciabilità informatizzato, l'aggiudicatario dovrà produrre, a cadenza annuale, un rapporto, anche in formato elettronico, che descriva le successive "fasi di vita" delle cartucce raccolte presso l'amministrazione singolarmente identificate, che evidenzi il rapporto tra il totale cartucce raccolte ed il totale delle cartucce rigenerate prodotte nel corso dell'anno di riferimento. L'aggiudicatario, ove adotti il SISTRI, si considera in linea con tale prescrizione in materia di tracciabilità.

Verifica:

A tal fine in sede di offerta l'**offerente deve dichiarare se utilizza il SISTRI**

[in alternativa]

deve fornire una **breve descrizione del sistema informatico per la tracciabilità** che utilizzerà

[o, in mancanza]

una **rappresentazione schematica del rapporto annuale**.

4. RICHIESTA DI APPROVVIGIONAMENTO E CONSEGNE

Le Richieste di Consegna verranno emesse mediante un apposito catalogo elettronico presente sulla piattaforma telematica dell'INPS. Tale catalogo conterrà, per ciascun prodotto oggetto della fornitura, il prezzo unitario per prodotto espresso con un numero di decimali non superiore a 2 (due).

La consegna dei prodotti oggetto della fornitura verrà effettuata a cura e spese dell'Appaltatore, presso la Direzione Generale, le Direzioni Regionali, le Direzioni di Coordinamento metropolitano, le Direzioni Provinciali nonché le Agenzie fermo restando il valore minimo di consegna (pari a € 100).

L'attività di consegna si intende comprensiva di ogni onere e spesa ivi compresi a titolo esemplificativo e non esaustivo, quello relativo alle attività di imballaggio, trasporto, facchinaggio e consegna presso la sede indicata dall'Istituto.

La consegna di tutti i prodotti inclusi nella fornitura dovrà avvenire:

- **entro 5 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di consegna in capo al fornitore per la consegna di prodotti presso la Direzione Generale, le Direzioni regionali, le Direzioni di Coordinamento metropolitano e le Direzioni Provinciali;
- **entro 7 giorni lavorativi** dalla ricezione della richiesta di consegna in capo al fornitore per la consegna di prodotti presso tutte le altre destinazioni.

Le richieste di consegna potranno essere emesse esclusivamente dalle Direzioni Regionali, dalla Direzione Centrale Acquisti e Appalti e dalle Direzioni di Coordinamento metropolitano, come descritto nel Disciplinare di gara.

Le Direzioni Regionali emetteranno richieste di consegna per la sede regionale e per le Direzioni Provinciali nonché per le Agenzie; le Direzioni di Coordinamento metropolitano faranno richiesta per l'Area, le Agenzie e Filiali di coordinamento; la DC Acquisti e Appalti espletterà le richieste per la Direzione Generale INPS. Saranno specificate, di volta in volta, le seguenti informazioni:

- i riferimenti della Direzione Richiedente (denominazione e indirizzo);
- la sede destinataria;
- il numero e la data di emissione della Richiesta;
- il codice SAP utilizzato dalla Stazione Appaltante;

- la descrizione del prodotto;
- la quantità richiesta;
- il prezzo unitario del prodotto (IVA esclusa e IVA inclusa) e i prezzi per quantità dei prodotti richiesti;
- il valore complessivo dell'Ordine (IVA esclusa e IVA inclusa);
- l'indicazione del luogo esatto di Consegna dei prodotti ordinati e il relativo referente;
- la data di consegna.

Il Fornitore aggiudicatario è obbligato a dare seguito a consegne presso le singole sedi che rispettino l'importo minimo di € 100,00 (Euro cento/00) IVA esclusa, per consegna e per sede; resta, tuttavia, facoltà dell'Appaltatore dare seguito a Richieste di Consegna di importo inferiore.

La fornitura dovrà corrispondere alla quantità e alla tipologia specificate nelle Richieste di Consegna.

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 struttura INPS ordinante (Direzione Regionale, Direzioni di Coordinamento metropolitano, DC Acquisti e Appalti), la sede destinataria, il numero della Richiesta di Consegna, la data di emissione della Richiesta di Consegna, la data dell'avvenuta consegna con la specifica della modalità, il nome del vettore, la quantità e la tipologia di materiale consegnato, i dati del Fornitore (denominazione, sede legale, sede di partenza dei prodotti, 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 destinataria deputato alla ricezione della fornitura. La sottoscrizione del documento di trasporto da parte del personale della Sede Destinataria non equivale ad accettazione dei prodotti.

La firma posta su tale documento all'atto del ricevimento della merce, pertanto, 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

I prodotti consegnati devono essere esclusivamente quelli aggiudicati in sede di gara nelle quantità indicate nelle Richieste di Consegna. In caso di difformità qualitativa (es. presenza di vizi e difetti) e/o quantitativa in difetto e in eccesso (quantità consegnata inferiore/superiore a quanto richiesto) anche se accertate dalla sede dell'Istituto in seguito alla sottoscrizione del documento di trasporto, la sede dell'Istituto invierà al Fornitore una contestazione scritta, anche a mezzo fax.

Il Fornitore dovrà provvedere entro 3 giorni lavorativi alla sostituzione (in caso di difformità qualitative), o all'integrazione/ritiro della merce (in caso di difformità quantitative), senza alcun aggravio di spesa per la Stazione Appaltante.

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

La merce non accettata, resta a disposizione del Fornitore a rischio e pericolo del Fornitore stesso, il quale dovrà ritirarla a sue spese.

È a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata. La merce non ritirata entro 15 giorni solari dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta a valere sulla prima fattura utile.

6. INDISPONIBILITA' TEMPORANEA PER ROTTURA DI STOCK

In caso di rotture di stock il Fornitore dovrà darne comunicazione alla Centrale Unica Acquisti di INPS presso la Direzione Centrale Acquisti e Appalti 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 4.

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

Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea per rotture di stock non verranno accettate dall'Istituto, pertanto, il mancato rispetto dei termini di consegna di cui al precedente paragrafo 4, comporterà l'applicazione di una penale.

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

7. RITIRO E SMALTIMENTO MATERIALI DI RISULTA

L'Appaltatore, nel corso della validità contrattuale, dovrà farsi carico di ogni attività connessa al ritiro periodico e allo smaltimento dei materiali di consumo usati, inclusi i toner esauriti, da effettuarsi presso le sedi dell'Istituto.

A tal fine è richiesto il possesso, da parte del Concorrente, dei requisiti previsti dal D. Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 e ss.m.i., nonché le disposizioni del D.Lgs. 152/2006 ove applicabili.

Al fine di facilitare la raccolta di detto materiale, l'Appaltatore dovrà fornire alla Stazione Appaltante adeguati contenitori per il deposito del materiale di risulta, tipo «eco-box» non pallettizzato muniti di coperchio e sigillo, idonei ad impedire la dispersione di liquidi e di polveri.

Il Fornitore in ogni caso dovrà provvedere a ritirare il materiale di risulta entro 5 giorni, esclusi sabato, domenica e festivi, dalla richiesta di ritiro inoltrata via mail dalla Stazione Appaltante.

Alla richiesta di ritiro dei materiali di risulta dovrà corrispondere apposito documento (es. modulo di ritiro) che verrà compilato e sottoscritto contestualmente dalla Stazione Appaltante e dall'Appaltatore al momento del ritiro di suddetto materiale.

Il ritiro e lo smaltimento del materiale di risulta dovrà avvenire sotto la totale responsabilità dell'Appaltatore nel rispetto delle norme vigenti in materia

8. CONTACT CENTER DEL FORNITORE

Entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione del Contratto, il Fornitore dovrà rendere operativo un *Contact Center* (almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail), non necessariamente dedicato in via esclusiva all'Istituto, al quale le Direzioni Richiedenti possano rivolgersi per problematiche inerenti all'esecuzione del Contratto.

Il *Contact Center* sarà competente a ricevere e/o rilasciare le informazioni su tutti gli aspetti di esecuzione della Fornitura, e dovrà osservare un orario operativo continuativo dalle ore 8:00 alle ore 16:00, nei giorni feriali dal lunedì al venerdì.

Il Fornitore dovrà, inoltre, dichiarare il nominativo e i recapiti del Responsabile della Fornitura che sarà l'interlocutore dell'Istituto, per conto del Fornitore, per tutta la durata del contratto.

9. VERIFICHE DI CONFORMITÀ E CONTROLLI

La Stazione Appaltante, prima della sottoscrizione del Contratto, nonché per tutta la durata contrattuale e fino alla sua scadenza, si riserva la facoltà di verificare la corrispondenza dei prodotti consegnati con quelli offerti in termini di resa, qualità, stabilità, tossicità, reattività ecc. mediante test/controlli a campione secondo le metodiche previste al paragrafo 3 del presente Capitolato.

Durante tutto il periodo di validità del contratto, potranno essere effettuati dei controlli sui prodotti forniti, atti a verificare la corrispondenza degli stessi alle caratteristiche tecniche richieste in sede di gara. La mancanza di una o più delle caratteristiche minime richieste potrà dare luogo alla risoluzione del Contratto.

Le singole sedi si riservano di effettuare un monitoraggio sulle capacità di stampa dei toner/cartucce.

Nel caso di difformità tra il numero di copie comunicato dal Fornitore e quello effettivo l'Istituto potrà sottoporre i prodotti forniti ad una delle prove indicate al paragrafo 3, addebitando il costo di tale verifica al Fornitore.

Nel caso in cui la Stazione Appaltante intenda svolgere tali prove prima della sottoscrizione del Contratto, l'Appaltatore si rende disponibile a consegnare, a titolo gratuito i campioni dei prodotti offerti, nella misura stabilita dalle normative ISO di riferimento.