

INPS

Istituto Nazionale Previdenza Sociale



ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

Direzione Centrale Risorse Strumentali

CENTRALE ACQUISTI

ALLEGATO 2 al Disciplinare di gara

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta, di carattere comunitario, volta alla stipula di un Accordo Quadro con unico Fornitore ai sensi degli artt. 59, 4° comma e 55, 5° comma del D.Lgs. n. 163 del 12 aprile 2006, con dematerializzazione delle offerte, per l'affidamento della «Fornitura di Modulistica Istituzionale». La procedura è celebrata con le modalità dell'Asta Elettronica ai sensi dell'art. 85 del predetto Decreto e degli artt. 288 e ss. del d.P.R. n. 207 del 5 ottobre 2010

**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 fornitura di *Modulistica Istituzionale*, e dei seguenti servizi connessi, di seguito dettagliatamente descritti:

- o trasporto e consegna;
- o contact center.

La fornitura è comprensiva del servizio aggiuntivo di personalizzazione, come descritto nel paragrafo 4 del presente documento.

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.

2. SPECIFICHE TECNICHE DELLA MODULISTICA ISTITUZIONALE

I prodotti di *Modulistica istituzionale* devono rispondere alle seguenti caratteristiche tecniche:

- o carta uso mano, fine, ben collata, impasto a base chimica bianchita;
- o massimo 10% di pasta ad alta resa, bianco uguale o superiore al 90%;
- o essere personalizzate con la stampa del logo, ovvero con quanto previsto nel paragrafo 4 del presente documento.

2.1. Cartelline:

- a. **Cartelline per archiviazione pratiche**, di carta di colore bianco, con logo INPS ad un colore azzurro INPS solo sulla prima facciata posizionato in alto a sinistra:
 - o **Dimensione**: formato aperto circa cm 46x32,4 (formato chiuso cm 23x32,4)
 - o **Grammatura**: 140 gr/mq;
 - o **Allestimento**: con doppia piega;
 - o **Confezionamento**: in scatole da circa 100 cartelline.
- b. **Cartelline sotto-fascicolo per archiviazione pratiche**, di carta di colore bianco, con logo INPS ad un colore azzurro INPS solo sulla prima facciata posizionato in alto a sinistra:

- **Dimensione:** formato aperto circa cm 46x32,4 (formato chiuso cm 23x32,4);
 - **Grammatura:** 60 gr/mq;
 - **Allestimento:** con doppia piega;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 100 cartelline.
- c. **Cartelline** di carta di colore verde, con logo INPS ad un colore nero solo sulla prima facciata posizionato in alto a sinistra:
- **Dimensioni:** formato aperto circa cm 50x35 (formato chiuso cm 25x35);
 - **Grammatura:** 140 gr/mq;
 - **Al centro del frontespizio deve essere stampato in colore nero:**
 - Comitato amministratore della gestione dei contributi e delle prestazioni previdenziali degli esercenti attività commerciali
 - Seduta n. _____ del _____ ore _____
 - Righe che consentano di annotare informazioni agli utilizzatori
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 100 cartelline.
- d. **Cartelline** di carta di colore salmone, con logo INPS ad un colore solo sulla prima facciata posizionato in alto a sinistra:
- **Dimensioni:** formato aperto circa cm 50x35 (formato chiuso cm 25x35);
 - **Grammatura:** 360 gr/mq;
 - **Sul fronte spizio deve essere stampato in colore nero:**
 - Pensione Diretta
 - Righe e informazioni (nato, qualifica, collocato a riposo dal, ultima residenza di servizio, indirizzo, etc...) che consentano agli utilizzatori di annotare dati anagrafici dell'utente.
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 100 cartelline.
- e. **Cartelline con tasca interna** con logo INPS ad un colore azzurro INPS, cartoncino tipo "Tintoretto" martellata di colore gesso, stampa a 3 colori solo sulla prima facciata e una tasca incollata sulla terza pagina per alloggiamento di fogli formato A4:
- **Dimensioni:** formato aperto cm 44x31 (formato chiuso cm 22x31);

- **Dimensioni della tasca interna:** circa cm 21,5x21,5, spessore circa cm 0,5;
 - **Grammatura:** 300 gr/mq;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 100 cartelline.
- f. **Cartelline di tipo manilla**, di vari colori, con logo INPS in alto a sinistra solo nella prima pagina:
- **Dimensioni:** formato aperto cm 35x50;
 - **Grammatura:** 260 gr/mq;
 - **Sul frontespizio deve essere stampato in colore nero:**
 - Settore;
 - Riquadro con riferimenti del fascicolo;
 - Ufficio legale di_____;
 - delle righe che consentano di annotare informazioni agli utilizzatori.
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 100 cartelline.
- g. **Cartelline con copertina di colore grigio**, con logo INPS in alto a sinistra solo nella prima pagina:
- **Dimensioni:** formato aperto cm 35x50;
 - **Grammatura:** 140 gr/mq;
 - **Sul fronte spizio deve essere stampato in colore nero:**
 - Settore;
 - Istituto Nazionale Previdenza Sociale;
 - Rappresentato e difeso dall'avvocato_____;
 - Contro;
 - Rappresentato e difeso dall'avvocato_____;
 - Oggetto_____;
 - Udienza_____.
 - **Nella seconda pagina deve essere stampato in colore nero:**
 - Indice;

- delle righe che consentano di annotare atti e documenti dell'udienza.
- **Confezionamento:** in scatole da 100 cartelline.

2.2. Buste

Esclusivamente per quanto concerne le "Buste", ad eccezione dei prodotti di cui alle lettere b. e c. del presente paragrafo, la dicitura "*in caso di mancato recapito restituire al mittente*", va apposta sempre sul lato sinistro (in verticale) in bianca (sul frontespizio), purché realizzata con inchiostro 'cieco' ai fini della lettura ottica della busta stessa da parte di Poste Italiane.

- a. **Modello IP Norm:** buste, senza finestra, con logo INPS ad 1 colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio) e taglio a tasca con unghiatura posteriore:
 - **Dimensioni:** formato cm 12x23;
 - **Lembo di chiusura:** cm 4, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Lembi laterali:** cm 2;
 - **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 100 mg/mq, ben collata; pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla trazione media nelle due direzioni longitudinale e trasversale uguale o maggiore di 3.000;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 500 unità.
- b. **Buste (con finestra in kristal) – modello v11** con logo INPS ad 1 colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio), tasca con unghiatura posteriore e con finestra 13,5x4:
 - **Dimensioni:** formato cm 11x23;
 - **Lembo di chiusura:** cm 4,5, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Lembi laterali:** cm 2;
 - **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 100 gr/mq, ben collata, pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla trazione media nelle due direzioni trasversale e longitudinale uguale o maggiore di 3.000;
 - **Confezionamento** in scatole da circa 500 unità.
- c. **Buste con finestra standard** con logo INPS ad 1 colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio), tasca con unghiatura posteriore e con finestra 10x4:
 - **Dimensioni:** formato cm 11x23;

- **Lembo di chiusura:** cm 4, gommato e protetto con striscia di carta siliconata,
 - **Lembi laterali:** cm 2;
 - **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 100 gr/mq, ben collata, pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla trazione media nelle due direzioni trasversale e longitudinale uguale o maggiore di 3.000;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 500 unità.
- d. **Buste (modello IP405)** con logo INPS ad un solo colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio) e taglio a tasca con unghiatura posteriore:
- **Dimensioni:** formato cm 19x26;
 - **Lembo di chiusura:** cm 6, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Lembi laterali:** cm 3;
 - **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 100 mg/mq, ben collata di pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla trazione media nelle due direzioni trasversale e longitudinale uguale o maggiore a m 3000;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 500 unità.
- e. **Buste (modello IP406)** con logo INPS ad un solo colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio) e taglio a tasca con unghiatura posteriore:
- **Dimensioni:** formato cm 23x32;
 - **Lembo di chiusura:** cm 6, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Lembi laterali:** cm 3;
 - **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 120 mg/mq, ben collata di pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla lacerazione, indice medio (longitudinale e trasversale) minimo 6,0 di m N m 2/gr;
 - **Confezionamento:** in scatole da circa 500 unità.
- f. **Buste (modello IP408)** con logo INPS ad un solo colore, in alto a sinistra in bianca (frontespizio) e taglio a tasca con unghiatura posteriore:
- **Dimensioni:** formato cm 26x36;
 - **Lembo di chiusura:** cm 6, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Lembi laterali:** cm 3;

- **Carta:** carta bianca, uso mano, fine di 120 mg/mq, ben collata di pasta chimica bianchita con massimo il 10% di pasta ad alta resa, resistente alla lacerazione, indice medio (longitudinale e trasversale) minimo 6,0 di m N m 2/gr.;
 - **Confezionamento:** in scatole da 250 unità.
- g. **Buste (modello IP412)** con logo INPS ad un solo colore azzurro INPS, in alto a sinistra in bianca (frontespizio) e taglio a tasca con unghiatura posteriore:
- **Dimensioni:** formato cm 26x43;
 - **Lembo di chiusura:** cm 14, gommato e protetto con striscia di carta siliconata;
 - **Soffietti laterali:** cm 10, auto formante;
 - **Carta:** carta *kraft* monolucida di 120 mg/mq, resistente alla lacerazione, indice medio (longitudinale e trasversale) minimo 6,0 di m N m 2/gr.;
 - **Confezionamento:** in scatole da 250 unità.

2.3. Cartoline per Raccomandate

- a. **Cartoline di ricevimento raccomandate italiane:** le caratteristiche del prodotto sono definite agli allagati 2, 3 e 4 al DM 19 giugno 2009. Resta inteso che, ai fini dell'aggiudicazione, il Fornitore dovrà compilare il "Modello autorizzazione stampa in proprio posta registrata" previsto nel DM di cui sopra, edizione Giugno 2009, per essere autorizzato da Poste Italiane alla produzione delle cartoline:
- **Confezionamento:** in scatole da circa 100 unità.
- b. **Cartoline di ricevimento raccomandate estere:** le caratteristiche del prodotto sono definite agli allagati 2, 3 e 4 al DM 19 giugno 2009. Resta inteso che, ai fini dell'aggiudicazione, il Fornitore dovrà compilare il "Modello autorizzazione stampa in proprio posta registrata" previsto nel DM di cui sopra, edizione Giugno 2009, per essere autorizzato da Poste Italiane alla produzione delle cartoline:
- **Confezionamento:** in scatole da circa 100 unità.
- c. **Modello di distinte per raccomandate (IP.54/MS):**
- Modulo continuo cm 24x12, compreso punching, a 4 carte (I CB da 55 gr/mq, II-III CFB da 53 gr/mq, IV CF da 55 gr/mq);

- **Stampa** a due colori solo in B sulle 4 carte. Desensibilizzazione in basso su II-III e IV foglio di cm 22x5 e 3/6;
- **Accoppiamento** punti crimplok;
- **Perforazioni**: 2 verticali per il distacco del punching, 1 orizzontale per il distacco di ogni modulo;
- **Confezionamento**: in scatole da 500 unità.

2.4. Bollettini postali

- a. **Bollettini postali a 2 cedole**, in formato A4, di carta ben collata di 90 gr/mq, con stampa ad un colore solo in bianco e con doppia perforazione nel corpo del modulo:
 - **Confezionamento**: in scatole da 2.000 unità.
- b. **Bollettini postali a 3 cedole**, per il pagamento dei contributi ai lavoratori (domestici e badanti) e dei versamenti volontari, di carta ben collata di 90 gr/mq, con stampa ad un colore solo in bianco e con doppia perforazione nel corpo del modulo:
 - **Confezionamento**: in scatole da 2.000 unità.

2.5. Buste per notifica diffide:

- a. **Buste IP per notifica diffide (modello IP Norm)**: busta cm 11 x 23, con logo INPS di colore nero, con unghiatura senza finestra, lembo di chiusura cm 4 con strip adesivo e lembi laterali cm 2. Numerazione barcode.
 - **Carta**: carta uso mano, di colore assimilabile al verde (verde pantone 7485U) con spazi bianchi e barcode (2/5 interleaved); carta da 90 gr;
 - **Stampa**: stampa 1 colore nero e verde;
 - **Confezionamento**: in scatole da 500 unità
- b. **Buste adesive per notifica diffide**: busta cm 23 x 32 con unghiatura senza finestra, lembo di chiusura cm 6 con strip adesivo e lembi laterali cm 3. Numerazione barcode
 - **Carta**: carta uso mano di colore assimilabile al verde (verde pantone 7485U) con spazi bianchi e barcode (2/5 interleaved); carta da gr 90;
 - **Confezionamento**: in scatole da 500 unità.

c. Cartoline per notifica diffide:

- **Carta:** carta uso mano di colore assimilabile al verde gr 200 formato cm 22,5 x 4;
- **Stampa:** 2 colori fronte + 2 colori restro, 2 biadesivi + bar code;
- **Confezionamento:** in scatole da 100 unità.

2.6. Etichette 12x4 adesive con adesivo permanente, con scritta INPS laterale nera. Stampa 1 colore. 7 etichette per foglio. Foglio A4 21x29,7.

3. SERVIZIO DI CONSEGNA

Il prezzo offerto per la fornitura dei prodotti si intende comprensivo del costo di imballaggio e trasporto e consegna su tutto il territorio nazionale e in particolare presso:

- il magazzino della Direzione Generale (Pomezia/Roma) per le Richieste di Consegna emesse dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali per conto delle Direzioni Centrali e degli Uffici di supporto aventi sedi sul territorio di Roma; in casi sporadici, espressamente specificati nella Richiesta di Consegna, l'Appaltatore si impegna a effettuare le consegne anche presso gli uffici della suddetta Direzione Generale, fermo restando il valore minimo di ciascuna consegna di € 700,00, IVA esclusa;
- le sedi delle Direzioni Regionali, le sedi delle Direzioni Provinciali e delle Agenzie per le Richieste di Consegna emesse dalle stesse Direzioni Regionali. Le Richieste di Consegna indicheranno l'esatto quantitativo di prodotto da consegnare per singola sede, fermo restando il valore minimo di consegna per singola sede (Direzione Regionale / Direzioni Provinciali) di € 700,00 IVA esclusa.

La consegna dei prodotti dovrà avvenire entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di Consegna da parte dell'Appaltatore, salvo quanto di seguito previsto.

La consegna dei prodotti relativi alla notifica delle diffide di cui al punto 2.5 del presente capitolato dovrà avvenire entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di ricezione della Richiesta di Consegna da parte dell'Appaltatore.

Per tutti i prodotti oggetto della presente procedura, l'avvenuta consegna deve avere riscontro nel documento di trasporto che dovrà recare il nome della Direzione Regionale di riferimento ovvero della Direzione Centrale Risorse Strumentali, 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 destinataria deputato alla ricezione della fornitura; una copia dello stesso verrà consegnata al personale della sede incaricato alla ricezione della fornitura.

Di norma, la firma posta sul documento di trasporto in relazione alle consegne effettuate presso le Direzioni Regionali, le Direzioni Provinciali e le Agenzie indica la corrispondenza del numero di prodotti inviati rispetto a quanto previsto nella Richiesta di Consegna. La sede si riserva di accertare la quantità e la qualità in un successivo momento; tale verifica deve comunque essere riconosciuta ad ogni effetto dal Fornitore.

Per quanto riguarda invece le consegne effettuate presso il magazzino della Direzione Generale, sarà cura del Fornitore accordarsi con il referente del magazzino centrale per concordare le modalità e i tempi di verifica e di consegna del materiale oggetto della Richiesta di Consegna. In occasione della consegna presso il magazzino centrale il personale dell'Appaltatore dovrà rendersi disponibile per lo svolgimento della verifica della quantità e della qualità dei prodotti effettivamente consegnati.

4. SERVIZIO AGGIUNTIVO: PERSONALIZZAZIONE

Esclusivamente in relazione ai prodotti di cui ai punti 2.2 (Buste) e 2.5 (Buste per notifica diffide) del presente documento, fermo restando la stampa di quanto già previsto per singolo articolo, l'Aggiudicatario, solo se espressamente richiesto da ciascuna Direzione Regionale per le sedi ad esse afferenti e/o della Direzione Centrale Risorse Strumentali per conto delle altre Direzioni Centrali, dovrà procedere alla personalizzazione di tali articoli.

Per personalizzazione si intende la stampa del nome della Direzione richiedente e del relativo indirizzo, da apporre in volta (sul retro, nel lembo di chiusura della busta), al fine di rispettare gli standard di Poste Italiane per lo smistamento automatico della corrispondenza, nel pieno rispetto della c.d. corrispondenza in tariffa di "posta massiva".

Il Fornitore si impegna a personalizzare le buste su richiesta delle Direzioni richiedenti sulla base dell'eventuale presenza di operatori non universali che dovessero erogare il servizio di "posta massiva" a favore dell'Istituto.

La personalizzazione dei prodotti potrà essere richiesta da ciascuna Direzione Regionale ovvero dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali, per quantitativi minimi relativi a ciascun articolo pari a 10.000 pezzi.

Il Fornitore si riserva la facoltà di personalizzare gli articoli anche per quantità inferiori.

Per la provincia di Bolzano, il Concorrente, se espressamente richiesto dalla Direzione Regionale del Trentino Alto Adige, dovrà provvedere alla stampa del nome della Direzione e del relativo indirizzo, sia in lingua italiana che in lingua tedesca.

Tale servizio si intende prestato a fronte del relativo corrispettivo indicato dal Concorrente in sede di presentazione delle offerte.

5. CONFEZIONAMENTO

I prodotti dovranno essere confezionati in appositi imballaggi all'esterno dei quali dovrà essere applicata una etichetta indicante le ditta fornitrice e il nome dei prodotti contenuti con il relativo quantitativo.

In caso di consegna in bancali, 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.

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

Il materiale utilizzato per il confezionamento deve permettere di separare facilmente i prodotti in esso contenuti, anche al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte delle Strutture dell'Istituto.

6. RICHIESTA DI CONSEGNA

Le Direzioni Regionali e la Direzione Centrale Risorse Strumentali emetteranno Richieste di Consegna nelle quali specificheranno, 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 del prodotto richiesto con la relativa quantità;
- il codice SAP utilizzato dalla Stazione Appaltante;
- l'unità di misura in cui è espressa la quantità richiesta;
- la descrizione del prodotto;
- i prezzi del singolo 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 e il relativo referente;
- la data di consegna.

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 procedura, il prezzo unitario per confezione (prezzo unitario offerto in sede di gara per n.ro pezzi della confezione) espresso con un numero di decimali non superiore a 2 (due).

Pertanto, la Stazione Appaltante, nel corso della realizzazione del suddetto catalogo, procederà ad indicare le prime due cifre decimali derivanti dalla moltiplicazione del prezzo unitario offerto in sede di gara per n.ro pezzi della confezione, senza procedere ad alcun arrotondamento.

Il Fornitore è obbligato a dare seguito a consegne presso le singole sedi che rispettino l'importo minimo di € 700,00 (mille/00), IVA esclusa, per consegna e per sede. Resta facoltà dell'Appaltatore dare seguito a Richieste di Consegna di importo inferiore.

7. RESI PER MERCI NON CONFORMI

I prodotti consegnati nel corso della vigenza dei Contratto Attuativi devono essere esclusivamente quelli aggiudicati in sede di gara nelle quantità indicate nelle Richieste di Consegna. In caso di difformità qualitativa (mancata corrispondenza per modello, formato, tipologia dei prodotti consegnati con quelli richiesti, ovvero presenza di vizi e difetti) e/o difformità in eccesso (quantità consegnata 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 4 giorni solari e consecutivi alla sostituzione (in caso di difformità qualitative) all'integrazione / ritiro della merce (in caso di difformità quantitative), senza alcun aggravio di spesa.

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 gg. dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta.

8. 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 Direzione Centrale Risorse Strumentali dell'INPS 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.

9. CONTACT CENTER DEL FORNITORE

Entro 15 giorni solari dalla sottoscrizione dell'Accordo Quadro, il Fornitore dovrà rendere operativo un contact center, non necessariamente dedicato in via esclusiva all'Istituto, al quale le Direzioni richiedenti possano rivolgersi per problematiche inerenti l'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 ed i recapiti del Responsabile della Fornitura che sarà l'interlocutore dell'Istituto, per conto del Fornitore per tutta la durata del contratto.