

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

**Fornitura di carta in risme per
stampanti, fotocopiatrici e fax**

**ALLEGATO 4
Capitolato Tecnico**

INDICE

1. TERMINI E DEFINIZIONI	3
2. OGGETTO	3
3. CARATTERISTICHE E SPECIFICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI	4
3.1 CARTA NATURALE.....	6
3.2 CARTA RICICLATA.....	7
4. IMPORTO DELLA FORNITURA	8
5. DURATA DELLA FORNITURA	8
6. METODO DI AGGIUDICAZIONE	8
7. ORDINATIVI DI FORNITURA E MODALITA' DI CONSEGNA	9
8. CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEI PREZZI E PER IL LORO AGGIORNAMENTO	11
9. CESSIONE E SUBAPPALTO	12
10. COLLAUDO	12
11. VERIFICHE NEL PERIODO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA	13
12. RESPONSABILE DELLA FORNITURA	14
13. REPORTING	14
14. SERVIZIO DI RICEZIONE CHIAMATE	15
15. RESI PER CONSEGNE NON CONFORMI ALL'ORDINATIVO DI FORNITURA	15
16. PENALITA'	16

1. TERMINI E DEFINIZIONI

Il presente Capitolato Tecnico fornisce le indicazioni e specifiche tecniche necessarie ai fini della presentazione dell'offerta per una **convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax**. Nel corpo del Capitolato Tecnico con il termine:

- **“Convenzione”** si intende il contratto tra la Stazione Appaltante ed il Fornitore, con il quale quest'ultimo si impegna ad accettare, alle condizioni e ai prezzi stabiliti nella medesima convenzione, ordinativi di fornitura emessi dalle Amministrazioni registrate al sistema sperimentale di acquisto della Regione Puglia “EmPULIA”;
- **“Offerente”** si intende l'Impresa che partecipa con una offerta alla presente gara;
- **“Fornitore”** si intende l'Impresa fornitrice aggiudicataria della gara;
- **“Stazione Appaltante”** si intende la Regione Puglia – Assessorato alla Trasparenza e cittadinanza Attiva - Settore AAGG – EmPULIA;
- **“Aderente”** si intende ciascuna singola Amministrazione contraente, ovvero l'Amministrazione che utilizza la Convenzione mediante l'emissione dell'ordinativo di fornitura, che appartenga all'insieme delle amministrazioni ed enti regionali, enti locali, enti del Servizio sanitario nazionale ed altre pubbliche amministrazioni aventi sede nel territorio della regione Puglia.

2. OGGETTO

L'oggetto del presente appalto è la fornitura di carta in risme da 500 fogli, naturale e riciclata, idonea per riproduzioni in bianco/nero e a colori, per stampanti laser bianco/nero e colori, ink-jet per stampa in bianco/nero e a colori, garantita per uso anche retro verso, nei seguenti quantitativi complessivi:

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

- n. 72.000 RISME FORMATO UNI DIN A4 CM. 21X29,7 BIANCA
- n. 12.000 RISME FORMATO UNI DIN A3 CM. 42X29,7 BIANCA
- n. 36.000 RISME FORMATO UNI DIN A4 CM. 21X29,7 RICICLATA

Gli effettivi quantitativi da fornire sono determinati in base agli Ordinativi di Fornitura emessi dagli Aderenti contraenti, sino alla concorrenza dei limiti sopra stabiliti. Si precisa che tali limiti quantitativi massimi non sono da considerarsi vincolanti per gli Aderenti e per la Regione Puglia.

Il fabbisogno della carta riciclata A4 è stato calcolato in aderenza alle disposizioni di cui alla Legge Regionale 1 agosto 2006, n. 23, recante «*Norme regionali per la promozione degli acquisti pubblici ecologici e per l'introduzione degli aspetti ambientali nelle procedure di acquisto di beni e servizi delle amministrazioni pubbliche*».

A tal proposito, la legge definisce il “green public procurement” (acquisti verdi delle pubbliche amministrazioni, in seguito, GPP), quale «*sistema di orientamento dei consumi pubblici verso beni e servizi ambientalmente preferibili, che comportino, altresì, un vantaggio economico per l'amministrazione, tenendo conto dei costi sostenuti lungo l'intero ciclo di utilizzo del prodotto o del servizio*» (art. 2, comma 1, lett. a).

3. CARATTERISTICHE E SPECIFICHE DEI PRODOTTI RICHIESTI

La carta oggetto di fornitura deve essere prodotta da cartiera certificata ISO 9001:2000 e deve appartenere alle seguenti tipologie:

- 1) carta naturale formato A4;
- 2) carta naturale formato A3;
- 3) carta riciclata formato A4.

La carta, impacchettata in risme da 500 fogli, deve essere di formato UNI DIN A3 ed A4 (come di seguito specificato nei successivi paragrafi 3.1 e 3.2).

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

Le risme dovranno essere:

- confezionate in scatole da 5 risme ciascuna per i formati suddetti;
- essere imballate con materiale riciclabile, in conformità al D.Lgs. 152/2006.

Nel caso in cui, durante il periodo di esecuzione della fornitura del presente appalto, il Fornitore non sia più in grado di garantire la consegna del prodotto offerto a causa della messa “fuori produzione” della stessa da parte del produttore, il Fornitore dovrà segnalare alla Stazione Appaltante tale circostanza, mediante apposita dichiarazione notificata alla medesima. Dovrà, contestualmente, indicare il prodotto avente identiche o migliori caratteristiche, che intenda offrire in sostituzione e dovrà, almeno 20 (venti) giorni lavorativi prima della messa fuori produzione del prodotto, far pervenire alla Stazione Appaltante i referti di uno o più Laboratori accreditati SINAL (a proprie spese). Il nuovo prodotto dovrà possedere tutte le caratteristiche oggetto di offerta da parte del Fornitore ed indicate nel presente Capitolato.

I referti, dovranno essere completi e, pertanto, corredati:

- delle descrizioni delle metodologie utilizzate per le prove ed i controlli;
- dell’indicazione dei nuovi codici articolo della cartiera e della nuova eventuale marca dei campioni oggetto di verifica.

I referti dovranno, altresì, essere prodotti in originale, sottoscritti dal Laboratorio, unitamente alla copia dell’accreditamento del Laboratorio da parte del SINAL e fatti pervenire mediante raccomandata A/R alla Stazione Appaltante.

I referti dovranno risultare sottoscritti non in data successiva a quella della messa “fuori produzione” del prodotto aggiudicato. Qualora il referto del laboratorio contenga uno o più esiti negativi, il Fornitore, nei 15 (quindici) giorni lavorativi successivi al ricevimento della comunicazione di constatazione dell’esito negativo della verifica, dovrà:

- A. adeguare la propria offerta;
- B. effettuare un nuovo esame di laboratorio (sempre a spese del medesimo Fornitore);
- C. comunicare, non appena ricevuti, gli esiti dello stesso alla Stazione Appaltante.

Quest'ultima disporrà di ulteriori 7 (sette) giorni lavorativi per esaminare la nuova offerta ed il relativo esito dell'esame del laboratorio; in mancanza di accettazione (per offerta ritenuta non adeguata e/o in caso di nuovo/i esito/i negativo/i del referto), la Stazione Appaltante avrà facoltà di risolvere il contratto. Nel caso di sostituzione del prodotto per "fuori produzione", la dichiarazione del Fornitore avrà ad oggetto la corrispondenza tra i beni forniti e quelli "accettati" dalla Regione Puglia in sostituzione del prodotto originariamente offerto.

Il fornitore, ove nel corso di vigenza della convenzione intervengano nuove e vincolanti normative tecniche che impattino sulle specifiche della carta in parola, oppure ove norme inderogabili stabiliscano differenti caratteristiche tecniche (per esempio, maggiormente ecocompatibili) sarà tenuto ad adeguare le caratteristiche e la qualità dell'offerta a parità di condizioni economiche salvo quanto previsto al successivo art. 8 del presente Capitolato.

3.1 CARTA NATURALE

La carta naturale offerta deve essere carta a superficie naturale, fabbricata con il 100% di cellulosa vergine, idonea per riproduzioni in bianco/nero e a colori, per stampanti laser bianco/nero e colori, ink-jet per stampa in bianco/nero e a colori, garantita per uso anche retro verso.

La carta deve essere di formato UNI DIN A3 ed A4.

La cellulosa impiegata deve provenire da fibre vergini prodotte da boschi a gestione ambientalmente sostenibile; a tal fine, il Fornitore deve produrre la corrispondente dichiarazione in sede di offerta, e vale a dire che il materiale di ingresso (polpa cellulosa) provenga da boschi a gestione ambientalmente sostenibile.

In un secondo tempo, nei 15 giorni lavorativi successivi alla ricezione della comunicazione di aggiudicazione provvisoria, deve produrre idonea attestazione della cartiera produttrice la quale assicuri la provenienza del suddetto materiale di ingresso (polpa di cellulosa).

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

I processi di sbiancamento della cellulosa devono essere effettuati senza l'utilizzo di biossido di cloro (carta di tipo ECF - Elemental Chlorine Free) oppure senza l'utilizzo di cloro (carta di tipo TCF – Totally Chlorine Free).

Il Fornitore, deve dichiarare, in sede di offerta, che il tipo di sbiancamento impiegato per la carta naturale offerta sia di tipo ECF o TCF e, successivamente, nei 15 giorni lavorativi successivi alla ricezione della comunicazione di aggiudicazione provvisoria, deve produrre un'idonea attestazione della cartiera produttrice la quale assicuri il metodo di sbiancamento impiegato per la produzione della carta oggetto di fornitura.

Le caratteristiche e specifiche minime della carta naturale richiesta sono riportate nella seguente scheda tecnica:

Caratteristica	Valore di riferimento	Tolleranze consentite	Metodologia di prova
Grammatura	80 gr/mq	+ / - 2 gr/mq	UNI EN ISO 536
Spessore	103 Micron	+ / - 5 Micron	UNI EN 20534
Bianco ISO	≥ 101 %	n.a.	UNI 7623
Opacità	≥ 88 %	n.a.	UNI 7624

Tabella 1 - Specifiche carta naturale

3.2 CARTA RICICLATA

La carta riciclata offerta deve essere carta a superficie naturale, fabbricata con almeno il 75% di fibre riciclate; la percentuale residua deve essere costituita da fibre vergini provenienti da boschi a gestione ambientalmente sostenibile, idonea per riproduzioni in bianco/nero, stampanti laser bianco/nero e ink-jet, garantita per uso anche retro verso.

La carta deve essere di formato UNI DIN A4.

Le caratteristiche e specifiche minime della carta riciclata richiesta sono riportate nella seguente scheda:

Caratteristica	Valore di riferimento	Tolleranze consentite	Metodologia di prova
Grammatura	80 gr/mq	+ / - 5 gr/mq	UNI EN ISO 536

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

Caratteristica	Valore di riferimento	Tolleranze consentite	Metodologia di prova
Spessore	102 Micron	+ / - 5 Micron	UNI EN 20534
Bianco ISO	≥ 68 %	n.a.	UNI 7623

Tabella 2 - Specifiche carta riciclata

4. IMPORTO DELLA FORNITURA

L'importo complessivo a base d'asta è pari a **Euro 338.040,00** (IVA esclusa) per il biennio.

I valori unitari a base d'asta per le tipologie previste al paragrafo 2, sono rispettivamente:

- Euro 2,42 (I.V.A. esclusa) per ogni Risma A4 bianca;
- Euro 5,31 (I.V.A. esclusa) per ogni Risma A3 bianca;
- Euro 2,78 (I.V.A. esclusa) per ogni Risma A4 riciclata.

5. DURATA DELLA FORNITURA

La durata prevista della fornitura è di 24 mesi dalla data di stipula della convenzione.

La Convenzione potrà essere prorogata per ulteriori 12 mesi, su comunicazione scritta della Stazione Appaltante, qualora alla scadenza del termine previsto non sia stato esaurito il quantitativo massimo, eventualmente incrementato, e comunque fino al raggiungimento del predetto quantitativo massimo.

6. METODO DI AGGIUDICAZIONE

La gara verrà aggiudicata secondo il criterio del prezzo più basso di cui all'art. 82 del D.Lgs. 12 aprile 2006, n. 163. Tale prezzo verrà formulato dagli Offerenti in sede di svolgimento di Asta Elettronica.

La Stazione Appaltante ha facoltà di procedere all'aggiudicazione della gara anche in presenza di una sola offerta valida.

L'aggiudicazione avverrà secondo le disposizioni e modalità di cui all'art. 85 del suddetto D.lgs. 163/2006.

Tutti gli Offerenti che avranno presentato offerte ammissibili riceveranno dalla Stazione Appaltante la relativa lettera di invito all'Asta Elettronica.

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

Tale lettera recherà recante ogni informazione necessaria al collegamento individuale al dispositivo elettronico utilizzato e preciserà la data e l'ora di inizio dell'Asta Elettronica.

L'Asta si svolgerà attraverso l'utilizzo della piattaforma di negoziazione telematica di EmPULIA.

Per ogni altra informazione concernente l'aggiudicazione della gara si rimanda al Disciplinare di Gara.

7. ORDINATIVI DI FORNITURA E MODALITA' DI CONSEGNA

Il Fornitore si impegna ad evadere gli ordinativi delle seguenti tipologie di carta, pervenuti dalle Amministrazioni che aderiranno alla convenzione, secondo le quantità, le modalità ed i tempi indicati nella seguente tabella:

<i>Tipologia di carta</i>	<i>Quantità minima ordinabile</i>	<i>Modalità di consegna</i>	<i>Tempi di consegna</i>
A4 naturale	Bancale o multipli di un bancale ¹	al piano stradale	Entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla data ordine
A4 riciclata	40 risme ed ulteriori multipli di 5 risme	al piano stradale	Entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla data ordine
A3 naturale	40 risme ed ulteriori multipli di 5 risme	al piano stradale	Entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi decorrenti dalla data ordine

Tabella 3 -Ordinativi e consegne

I tempi di consegna, sopra indicati, possono essere prorogati di ulteriori 5 (cinque) giorni lavorativi, ove la consegna della merce sia prevista nel mese di agosto e nel mese di dicembre del periodo di validità della convenzione.

¹ Il bancale è un pallet di appropriate dimensioni, formato da 240 o 300 risme, normalmente utilizzato al fine di ridurre tempi e costi di stoccaggio e logistica.

Gli Ordinativi di Fornitura sono emessi dagli Aderenti mediante l'utilizzo degli appositi form disponibili sul portale www.empulia.it, cui si rimanda per una descrizione dettagliata delle procedure di acquisto “on line”. Il modulo di ordine riporterà la Denominazione dell’Aderente, la descrizione (marca del prodotto, formato della carta, carta naturale o riciclata o altro a seconda della tipologia), la quantità e il recapito di consegna, come pure il nome del responsabile interno cui il Fornitore dovrà rivolgersi.

In caso di malfunzionamento del portale gli Aderenti potranno effettuare ordinativi tramite e-mail e/o telefax, dandone opportuna conoscenza alla Stazione Appaltante.

La consegna della merce deve avvenire, di volta in volta, franco spese di trasporto, per ogni singolo ordine, con recapito diretto presso gli indirizzi delle Amministrazioni specificati in sede d’ordine. Le consegne dovranno essere effettuate dalla ditta con mezzi propri e/o attraverso l’utilizzo di efficiente vettore.

Non saranno accettate consegne parziali, ovvero consegne effettuate mediante attività distribuite nel tempo, salvo diverso ed espresso accordo scritto tra le parti, che riporti un piano dettagliato di attività.

Prima dell’avvio della consegna e con almeno **3 (tre) giorni lavorativi** di anticipo, il fornitore contatterà l’Incaricato dell’Aderente indicato nel documento d’ordine per concordare tempi e dettagli operativi; sarà cura dell’Aderente assicurare tutte le condizioni necessarie per l’effettuazione della consegna.

La consegna presso le Amministrazioni deve avvenire al piano stradale. Ove necessario, la consegna deve essere effettuata con un automezzo dotato di sponda idraulica. Le Amministrazioni dovranno assicurare l’accessibilità dell’automezzo fino al luogo di scarico e la presenza di un responsabile per il ricevimento / stoccaggio della merce.

Per ogni consegna deve essere redatta un’apposita nota di consegna, sottoscritta da un addetto dell’Amministrazione Aderente e da un addetto del Fornitore nella quale dovranno essere registrati:

- data ordine;
 - numero d’ordine;
-

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

- data di consegna;
- tipologia e quantitativi dei prodotti consegnati.

L'Amministrazione pertanto verificherà che quanto consegnato sia conforme all'Ordinativo di fornitura verificando la corrispondenza di:

- denominazione commerciale;
- marca del prodotto;
- formato della carta;
- tipologia (carta naturale o riciclata);
- quantità.

8. CRITERI PER LA DETERMINAZIONE DEI PREZZI E PER IL LORO AGGIORNAMENTO

I prezzi di aggiudicazione potranno essere aggiornati per tutta la durata della fornitura, con cadenza quadrimestrale.

Per determinare l'aggiornamento si prenderà come riferimento il 50% del prezzo ottenuto con applicazione del ribasso offerto e formalizzato nel contratto, e il 50% dell'indice medio (inteso come media dei valori minimo e massimo) dei prezzi all'ingrosso per risme di carta di formato UNI A4 (della carta di tipo naturale e di tipo riciclata, avente le caratteristiche menzionate nei paragrafi 3.1 e 3.2) rilevato e pubblicato mensilmente dalla Camera di Commercio di Milano.

In particolare la formula da applicare quadrimestralmente per aggiornare i prezzi sia della carta naturale che di quella riciclata, è la seguente:

$$P_{i+1} = 0,50 \cdot P_G + 0,50xP_i \cdot \frac{CCIAA_i}{CCIAA_{i-1}}$$

dove:

P_{i+1} = prezzo quadrimestre iesimo+1;

P_G = prezzo di aggiudicazione;

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

P_i = prezzo del quadrimestre iesimo

$CCIAA_i$ = indice della CCIAA di Milano (Euro/ risme) della carta naturale o riciclata del quadrimestre iesimo;

$CCIAA_{i-1}$ = indice della CCIAA di Milano (Euro/ risme) della carta naturale o riciclata del quadrimestre iesimo-1.

La Stazione Appaltante, ogni quattro mesi, effettuerà le rilevazioni relative agli indici di cui sopra e comunicherà al Fornitore i nuovi prezzi che entreranno in vigore entro 15 (quindici) giorni lavorativi successivi alla data di invio della suddetta comunicazione. In caso di proroga della convenzione, l'aggiornamento dei prezzi avverrà comunque con le stesse modalità sopra indicate ovvero con cadenza quadrimestrale.

9. CESSIONE E SUBAPPALTO

E' vietato alla Ditta aggiudicataria cedere ed altri l'esecuzione di tutta o parte della fornitura.

Non è ammesso il subappalto.

10. COLLAUDO

L'aggiudicatario, entro il termine perentorio di 8 (otto) giorni lavorativi dal ricevimento della comunicazione dell'avvenuta aggiudicazione provvisoria, sarà invitato a far pervenire presso la Regione Puglia – Assessorato alla Trasparenza e Cittadinanza Attiva – Settore Affari Generali-EmPULIA - Viale Caduti di Tutte le Guerre, 15 - Bari, le schede tecniche e le certificazioni (cfr. precedente paragrafo 3) e n. 5 risme di carta per tipologia di fornitura da sottoporre a collaudo.

La carta presentata per il collaudo deve essere confezionata in modo tale che siano evincibili per chiunque il produttore, la tipologia e la grammatura.

La Regione Puglia provvederà:

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

- a verificare la corrispondenza delle caratteristiche tecniche della carta indicate nella scheda tecnica con quelle richieste al precedente paragrafo 3;
- ad eseguire le prove necessarie in merito alla compatibilità della carta fornita con le fotocopiatrici, le stampanti ed i fax.

Nel caso la carta non superi il predetto collaudo la Stazione Appaltante provvederà a comunicare per iscritto le concernenti ed appropriate giustificazioni all'aggiudicatario e sarà richiesta la fornitura all'operatore economico risultato secondo classificato, che deve anch'esso sottoporre a collaudo la carta offerta.

Si procederà in tal modo fino all'ottenimento di un collaudo con esito positivo.

11. VERIFICHE NEL PERIODO DI ESECUZIONE DELLA FORNITURA

Le Amministrazioni Aderenti avranno facoltà di procedere ad una verifica a campione² sui prodotti consegnati per tutta la durata della Convenzione.

Esse potranno concernere le caratteristiche definite in:

- Tabella 1 – Specifiche carta naturale
- Tabella 2 – Specifiche carta riciclata

Le verifiche saranno effettuate a cura di un Laboratorio accreditato SINAL con sede nella provincia in cui è ubicata la sede legale dell'Amministrazione richiedente la verifica.

In caso di verifiche aventi esito negativo per il Fornitore, su richiesta dell'Aderente, il medesimo deve tassativamente provvedere a ritirare la carta oggetto della consegna risultata non conforme e non ancora utilizzata sostituendola con altra rispondente alle caratteristiche dichiarate, entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi dalla suddetta richiesta.

² Per campione si intende una scatola di cinque risme di carta prelevata (per ciascuna tipologia di carta consegnata) a caso fra tutte quelle oggetto della singola fornitura.

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

L'Amministrazione aderente segnalerà alla Stazione Appaltante l'esito negativo delle verifiche inviando copia dei referti sottoscritti dalle parti in causa. Le spese e gli oneri delle verifiche effettuate dal laboratorio SINAL saranno:

- a carico dell'Amministrazione in caso di referto positivo;
- a carico del fornitore in caso di referto negativo.

Anche la Stazione Appaltante ha facoltà di attivarsi autonomamente per l'effettuazione di controlli a campione sui prodotti consegnati dal Fornitore, con le modalità e nei termini descritti nel presente paragrafo.

Dopo 5 segnalazioni di esiti negativi delle verifiche tecniche effettuate, la Stazione Appaltante, in conformità a quanto previsto nello Schema di Convenzione, potrà procedere alla risoluzione del contratto.

12.RESPONSABILE DELLA FORNITURA

Entro dieci giorni dalla data di stipula della convenzione, il Fornitore deve mettere a disposizione un Responsabile della Fornitura, avente il ruolo di responsabile delle prestazioni oggetto dell'Appalto stesso.

Detto Responsabile è preposto a:

- 1) la supervisione, il coordinamento delle attività a partire dal momento di ricezione degli ordinativi fino alla gestione degli eventuali reclami da parte della Regione Puglia e/o delle Amministrazioni aderenti;
- 2) il monitoraggio dell'andamento dell'Appalto;
- 3) l'adozione di tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni contrattuali.

13.REPORTING

Gara a procedura aperta con Asta Elettronica per la stipula di una convenzione per la fornitura di carta in risme per stampanti, fotocopiatrici e fax

Al fine della verifica dei livelli di servizio connessi all'attuazione della fornitura è fatto obbligo al Fornitore di rendere disponibili alla Stazione Appaltante, con periodicità bimestrale (se richiesto anche su supporto elettronico), i seguenti dati:

- Amministrazione ordinante;
- Date di effettuazione degli ordini;
- Date di consegna dei prodotti;
- Data di emissione fatture di vendita;
- Tipologia di prodotti ordinati;
- Tipologia di prodotti consegnati;
- Resi per consegne non conformi;
- Consegne non eseguite ed eseguite in parte;
- Ritardi nella consegna dei prodotti;
- Ritardi nei pagamenti;
- Attività del Servizio di ricezione chiamate (tracciamento della chiamata in termini di ora e data).

14.SERVIZIO DI RICEZIONE CHIAMATE

Il Fornitore deve garantire l'attivazione e l'operatività di un apposito servizio di ricezione chiamate ("Call Center") che funzioni da centro di ricezione e gestione delle chiamate relative all'effettuazione della consegna.

Il servizio di ricezione delle chiamate sarà garantito tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 17:30.

Tale Call Center avrà un numero telefonico, uno di fax nonché una casella di posta elettronica dedicate a tale servizio.

15.RESI PER CONSEGNE NON CONFORMI ALL'ORDINATIVO DI FORNITURA

Nel caso in cui la Regione Puglia o le Amministrazioni riscontrino che la carta consegnata ha caratteristiche diverse da quelle della carta ordinata (a titolo esemplificativo e non esaustivo: denominazione commerciale e/o marche diverse da quelle previste, carta colorata vs. carta bianca, carta naturale vs. carta riciclata, cordature e/o arricciamenti della superficie del foglio, ...) provvederà a trasmettere una comunicazione via fax al Fornitore, attivando la pratica di reso.

Il Fornitore si impegna a ritirare, a proprie spese, entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, la carta non conforme e non ancora utilizzata, e a consegnare entro lo stesso termine la stessa quantità di merce corrispondente alle caratteristiche del prodotto offerto. È onere del Fornitore concordare con l'Amministrazione Aderente tempi e modalità di ritiro e di consegna.

Il Fornitore deve procedere all'emissione di nota di credito, nel caso in cui la carta resa sia già stata fatturata. Le note di credito dovranno riportare chiara indicazione della fattura e del numero d'ordine assegnato.

16.PENALITA'

Qualora il Fornitore mancasse o comunque ritardasse le consegne, ovvero consegnasse materiale non conforme o difettoso, oltre all'eventuale applicazione di una penalità stabilita, ad insindacabile giudizio della Stazione appaltante, nella misura del 15% dell'importo della merce contestata, l'amministrazione aderente potrà richiedere il risarcimento dei danni.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione Aderente, in caso di fornitura non effettuata o ritardata o difettosa o non conforme, di approvvigionarsi autonomamente, addebitando al Fornitore tutte le spese dirette ed indirette sostenute.

A tal proposito, la Stazione Appaltante con riferimento alle forniture di cui sopra è esonerata da qualsiasi responsabilità per qualsivoglia inadempimento da parte del Fornitore.