

CAPITOLATO TECNICO

Fornitura, per gli uffici centrali e territoriali dell'Ente, mediante catalogo elettronico personalizzato, di carta in risme, materiale di cancelleria, materiale di consumo ed altri prodotti uso ufficio, apparecchiature elettriche e comprensiva dei servizi di trasporto, consegna, *contact center* e reportistica

LEGENDA

Prodotto: ogni singolo articolo presente nel “catalogo elettronico” oggetto della fornitura, corrispondente agli attributi tecnici, prestazionali e funzionali minimi indicati nelle schede tecniche.

Griglia dei Prodotti: elenco di tutti i prodotti presenti e delle caratteristiche tecnico-funzionali degli stessi (di seguito “Griglia”).

Unità Ordinante: ogni Unità Territoriale, Direzione Territoriale, Area Metropolitana e Direzione Compartimentale dell'Automobile Club d'Italia ed ogni ufficio della Sede Centrale ACI che emette l'ordinativo di fornitura (n. 180 U.O.)

Ordinativo di fornitura: il documento con il quale il punto ordinante manifesta la volontà di approvvigionarsi dei prodotti.

Punto di consegna: si intende l'indirizzo di consegna (ufficio, piano, stanza, locale) specificato nell'ordinativo di fornitura. Il punto di consegna può essere diverso dal “Punto Ordinante” qualora specificato nell'ordinativo di fornitura.

Scheda dei prodotti offerti: la scheda tecnica dei prodotti offerti dalla Società partecipante (di seguito SPO).

1. OGGETTO E VALORE ECONOMICO DELLA FORNITURA

Il presente Capitolato ha per oggetto la disciplina della fornitura, per gli uffici centrali e territoriali dell'Ente, mediante catalogo elettronico personalizzato, di carta in risme, materiale di cancelleria, materiale di consumo ed altri prodotti uso ufficio, apparecchiature elettriche e comprensiva dei servizi di:

- a) trasporto e consegna presso il punto indicato dall'Unità ordinante nelle modalità previste dal presente documento;
- b) *contact center*;
- c) piattaforma di *e-procurement* con catalogo on line per gli ordini e gestione delle relative utenze;
- d) ritiro *toner* esausti;
- e) reportistica.

Il presente appalto si configura come “contratto a consumo”, della durata di 60 mesi, per un valore a base d'asta stimato in € 4.517.750,00, oltre IVA, oltre alle somme derivanti dalle opzioni di cui all'articolo 106 del Codice come descritte nel contratto.

Il suddetto valore rappresenta esclusivamente una stima che non impegna l'ACI in alcuna maniera, atteso che, in caso di aggiudicazione, la Società si impegna, per ciascuna tipologia di materiale elencato nella Griglia, a fornire, ai prezzi offerti in sede di gara, i quantitativi che verranno richiesti dalle unità ordinanti, dalla data di avvio della fornitura fino alla data di conclusione del contratto.

Allo stesso modo, i pesi percentuali attribuiti a ciascuna macrocategoria di prodotto nella griglia sono da ritenersi solamente una stima non impegnativa né vincolante, che sarà utilizzata esclusivamente al fine di ponderare le offerte economiche ricevute.

Ne consegue che l'Affidatario non potrà pretendere alcunché qualora l'importo complessivo degli ordinativi emessi nel corso della durata del contratto non raggiunga l'ammontare sopra indicato e quantità effettive di prodotti che verranno acquistati non sono definibili preventivamente in quanto saranno determinate, di volta in volta, in base alle esigenze dei singoli uffici.

Il contratto che verrà stipulato con la società aggiudicataria non attribuisce il diritto di esclusiva; pertanto l'Automobile Club d'Italia si riserva la facoltà di acquistare, attraverso le convenzioni eventualmente stipulate dalla CONSIP e/o le offerte presenti nel MEPA o ricorso alle centrali acquisto di cui all'articolo 328 del DPR n. 207/2010 o sul libero mercato, prodotti che, per qualità, caratteristiche tecniche e prezzo, risultino più convenienti rispetto al listino dell'aggiudicatario oppure più rispondenti alle esigenze dell'Amministrazione.

ACI si riserva la facoltà, qualora non sussistano esigenze che richiedano le prestazioni oggetto dell'appalto, di non procedere, nel corso del periodo di validità contrattuale, ad emettere ordinativi, senza che ciò comporti alcun onere ed obbligo.

2. SOSTENIBILITA' AMBIENTALE

La Stazione Appaltante ha l'obbligo di osservare le disposizioni indicate nel Piano d'azione per la sostenibilità ambientale dei consumi della P.A., adottato con decreto interministeriale del 11 aprile 2008 e pubblicato sulla Gazzetta Ufficiale n. 107/2008. Per quanto riguarda la "carta in risme" dovranno essere rispettati i Criteri Ambientali Minimi (CAM) e le indicazioni fornite dal Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (attualmente Ministero della Transizione Ecologica), di concerto con il Ministro della Attività produttive e il Ministro della Salute, dell'8 maggio 2003 n. 203 e quelle contenute nella Circolare del 3 dicembre 2004 e da ultimo dal Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare del 04/04/2013.

Con riferimento ai *toner* ed alle cartucce, nell'esecuzione della fornitura dovranno essere rispettati i CAM previsti dal decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 17 ottobre 2019 recante *"Criteri ambientali minimi per le forniture di cartucce toner e a getto di inchiostro; criteri ambientali minimi per l'affidamento del servizio integrato di ritiro di cartucce di toner e a getto di inchiostro esauste, preparazione per il riutilizzo e la fornitura di cartucce di toner e a getto di inchiostro rigenerate"*, nonché la circolare del 26 gennaio 2021 del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del territorio e del Mare (attualmente, "per la Transizione Ecologica").

L'obiettivo che ACI intende perseguire con il presente appalto è di promuovere nel fornitore l'offerta di prodotti con le migliori prestazioni ambientali presenti nel mercato, qualificando la presente procedura di appalto come "verde" o "sostenibile".

3. GRIGLIA DEI PRODOTTI E SPECIFICHE TECNICHE

Gli articoli ed i prodotti oggetto della fornitura sono individuati nell'elenco allegato denominato "Griglia dei Prodotti" che costituisce parte integrante del presente Capitolato e riporta le caratteristiche fisiche e funzionali dei prodotti richiesti da ACI, l'indicazione della marca, ove possibile, del produttore originario o del tipo di prodotto che si chiede al fine di definire con precisione la tipologia e la qualità standard del materiale.

I prodotti contenuti nella griglia appartengono alle seguenti macro tipologie:

- a) materiale di cancelleria come insieme di prodotti la cui funzionalità è indipendente dall'utilizzo di una attrezzatura e/o apparecchiatura informatica;
- b) materiale informatico come insieme di prodotti, consumabili e non consumabili, destinati a PC, unità di stampa, masterizzatori, fax o qualsiasi altra apparecchiatura *office*, informatica ed elettronica;
- c) carta in risme naturale certificata e riciclata;
- d) dispositivi sanitari di protezione individuale;
- e) piccole apparecchiature da ufficio;
- f) coppe, medaglie e targhe;
- g) modulistica personalizzata;
- h) piccoli arredi di ufficio.

Il materiale offerto dal concorrente dovrà corrispondere alle tipologie richieste, entro le tolleranze consentite dalle caratteristiche tecniche indicate, quali: unità di misura (confezione), modello, colore e dimensione, se previsti, come specificato nella allegata “Griglia dei prodotti”.

Per quegli articoli dove nella griglia dei prodotti è presente l’indicazione di una marca o l’opzione “tipo”, l’impresa offerente potrà indicare nell’offerta un prodotto avente caratteristiche tecniche/funzionali e grado di qualità pari o superiori a quelle indicate e, comunque, equivalenti alla marca indicata ed essere esenti da difetti e/o vizi occulti. A tal fine, il concorrente dovrà indicare, in sede di offerta, la marca e il modello del prodotto equivalente offerto e, in caso di aggiudicazione, in sede di collaudo dovrà allegare una dichiarazione di equivalenza tecnica per i prodotti offerti che non corrispondono alle marche ed ai modelli indicati nella documentazione di gara.

Per quegli articoli dove nella griglia dei prodotti non è presente l’indicazione di una marca, l’impresa dovrà rispettare i requisiti minimi previsti e indicare nell’offerta la marca ed il modello del prodotto.

I prodotti consumabili (*toner, drum, cartucce, ecc.*) devono essere **originali** e corrispondere per marca, modello e capacità di stampa a quanto descritto di seguito e indicato nella griglia dei prodotti.

Il confezionamento dei prodotti, laddove non espressamente richiesto nella griglia, deve corrispondere a quello standard in uso secondo le norme del commercio.

Nella Griglia, il concorrente dovrà esprimere la propria quotazione su ciascun articolo, riferendo il prezzo unitario offerto all’unità di misura indicata per quello specifico prodotto.

Il prezzo unitario offerto per ciascun prodotto deve intendersi al netto dell’IVA e comprensivo del confezionamento, del trasporto, della consegna e di ogni altro onere connesso alla fornitura.

3.1 Specifiche tecniche della fornitura di carta in risme

La carta in risme oggetto della fornitura deve garantire un corretto e sicuro funzionamento di fotoriproduttori veloci, fotocopiatrici e stampanti laser e a getto di inchiostro e fax, apparecchiature office ed hardware, deve essere idonea per stampa in bianco/nero e a colori, resistente al calore del passaggio in macchina senza inarcamenti, con caratteristiche di bidirezionalità ed utilizzo in fronte e retro, uniforme con buon taglio e priva di spolvero.

La carta in risme (naturale, formato A4 e A3 e riciclata formato A4) offerta dal concorrente deve corrispondere alle caratteristiche tecniche ed ai parametri di seguito riportati:

- formato UNI DIN A3 e A4;
- essere prodotta da cartiera certificata ISO 9001:2015 o che abbia in corso la procedura di certificazione;
- essere sottoposta a processi di sbiancamento della cellulosa effettuato senza l’utilizzo di biossido di cloro (tipo ECF – Elemental Chlorine Free) oppure senza l’utilizzo di cloro (tipo TCF – Totally Chlorine Free). A tal fine, per la carta non in possesso delle suddette etichette, l’offerente deve presentare le schede tecniche del produttore in cui deve essere indicato il metodo di sbiancamento impiegato attraverso idonea attestazione della cartiera produttrice;
- non deve rilasciare polveri durante l’uso “in stampa e in copia”;
- essere confezionata in risme contenenti 500 fogli cadauna;
- essere confezionata in scatole da 5 risme ciascuna;
- essere imballata con materiale (in cartone composto per il 100% da fibre riciclate) facilmente separabile dalla carta al fine di agevolare l’attività di raccolta differenziata da parte delle strutture dell’ACI.

3.1.1 Carta in risme naturale A3 e A4

E' presuntivamente considerata conforme alle caratteristiche ambientali richieste, la carta di formato A4 e A3 che possiede una delle seguenti certificazioni/attestazioni:

- certificazioni di organismi terzi indipendenti che garantiscano la "catena di custodia" in relazione alla provenienza da foreste gestite in maniera responsabile o controllata della cellulosa impiegata quali quella del Forest Stewardship Council (FSC) o del Programme for Endorsement of Forest Certification Schemes (PEFC);
- asserzione ambientale autodichiarata conforme alla norma ISO 14021 che attesti l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate, convalidata da un organismo riconosciuto;
- altre etichette ambientali ISO equivalenti di tipo I (in tali casi l'offerente dovrà indicare l'etichetta ambientale ISO di tipo I posseduta dalla carta offerta, gli estremi dello standard di riferimento, il punto standard in cui è riportato il criterio e il *link* al sito *web* in cui tale documento può essere consultato);

Il concorrente deve produrre una dichiarazione, sottoscritta dal legale rappresentante o procuratore della cartiera produttrice, attestante la provenienza delle materie prime impiegate e le fonti di approvvigionamento. Il prodotto deve essere *acid free*, con riserva alcalina, a garanzia di lunga conservazione conformemente alla norma ISO 9706, idonea per fotocopie, stampa *laser*, *ink jet* e *fax* a carta naturale.

Il rispetto del requisito relativo al processo di sbiancamento va comprovato con una documentazione tecnica presentata dal fabbricante di pasta da carta che attesti che lo stesso non è stato effettuato per mezzo di gas di cloro (nel caso di EFC) o di cloro (nel caso di TFC).

In ogni caso, si presume conformità alla suddetta normativa se il prodotto dimostra il possesso di una eco.etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche quali: Ecolabel Europeo, Der Blauer Engel (RAL UZ-14), Nordic Ecolabelling.

La carta inoltre deve rispondere ai seguenti requisiti minimi:

grammatura	min 80 gr. /max 84 gr.
spessore	min 98 micron/max 108 micron
grado di bianco	maggiore o uguale a 102%
opacità	maggiore o uguale a 88%

3.1.2 Carta in risme riciclata A4

La carta in risme riciclata A4 non deve rilasciare polveri durante l'uso "in stampa e in copia" e deve essere prodotta con fibre riciclate. La percentuale minima di fibre riciclate deve essere pari o superiore al 70% in peso.

Il rispetto del requisito relativo alle fibre riciclate va comprovato attraverso una delle seguenti certificazioni/attestazioni:

- etichetta ecologica Ecolabel europeo con percentuale di fibra riciclata superiore o uguale al 70%;
- etichetta ecologica Der Blauer Engel;
- marchio FSC® Recycled (FSC® riciclato) o PEFC® Recycled (PEFC® Riciclato);
- asserzione ambientale autodichiarata conforme alla norma ISO 14021 che attesti la presenza di una percentuale di fibra riciclata almeno del 70% e l'origine delle fibre da foreste gestite in maniera responsabile o da fonti controllate, convalidata da un organismo riconosciuto;

- altre certificazioni di parte terza che prevedono tale criterio tra i requisiti per l'ottenimento della certificazione.

Per i prodotti non in possesso di tali marchi o certificazioni, l'offerente dovrà fornire una dichiarazione che attesti la conformità al suddetto criterio, resa dal produttore.

Si presume conformità se il prodotto dimostra il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche, quali Der Blauer Engel (RAL UZ 14). Il possesso delle altre eco-etichette quali Nordic Ecolabelling o Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione 2002/741), qualora specifichi che la carta è prodotta con il 100% di fibre riciclate, è accettato come mezzo di prova.

La pasta per carta deve essere ECF® Recycled (oppure FSC riciclato) o ECF (Elemental Chlorine-Free) o TCF (Total Chlorine-Free).

Il rispetto del requisito relativo al processo di sbiancamento va comprovato con una documentazione tecnica presentata dal fabbricante di pasta da carta che attesti che lo sbiancamento non è stato effettuato per mezzo di gas di cloro (nel caso di EFC) o di cloro (nel caso di TFC).

Si presume conformità se il prodotto dimostra il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle suddette specifiche quali: Ecolabel Europeo, Der Blauer Engel (RAL UZ-14), Nordic Ecolabelling.

Il prodotto deve essere *acid free*, con riserva alcalina, alto grado di bianco, idonea per fotocopie, stampa *laser, ink jet e fax*.

La carta inoltre deve rispondere ai seguenti requisiti minimi:

grammatura	min 80 gr/max 82 gr
spessore	min 100 micron/max 108 micron
grado di bianco	non superiore a 90%

Per le fibre il possesso di una certificazione riconosciuta a livello internazionale costituisce un idoneo mezzo di prova della gestione sostenibile delle foreste di origine della materia prima utilizzata. Esempi di certificazione forestali riconosciute sono: CSA, FSC, PEFC, SFI.

Per il processo di sbiancamento, invece, si presume conformità se il prodotto dimostra il possesso di una eco-etichetta rilasciata nel rispetto delle citate specifiche, quali: Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione 2002/741), Der Blauer Engel (RAL UZ-14), Nordic Ecolabelling (Version 3.0). L'impresa offerente dovrà, a pena di esclusione, presentare offerta per tutti i prodotti pienamente rispondenti a quanto richiesto.

3.1.3 Carta intestata in risme

La carta intestata con logo ACI per le comunicazioni ufficiali interne ed esterne all'Ente è prevista in due tipi con le caratteristiche di seguito elencate:

- a) carta intestata logo ACI primo foglio - f.to A4, con logo in 4 colori intestazione e riferimenti dell'Ente in bianca-carta laser 100 g/mq;
- b) carta intestata logo ACI secondo foglio - f.to A4, con logo 4 colori in bianca-carta laser 100g/mq.

3.2 Fornitura cartucce *toner* e a getto di inchiostro e relativo servizio integrato di ritiro

L'aggiudicatario dovrà assicurare la fornitura di cartucce *toner* e a getto di inchiostro nonché il ritiro delle cartucce esauste della stazione appaltante e relativa preparazione per il riutilizzo, realizzata in modo tale da fabbricare cartucce rigenerate conformi alle specifiche tecniche indicate nel decreto del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (oggi Ministero Transizione Ecologica) del 17 ottobre 2019 ed alla circolare n. 7596 del 26 gennaio 2021 del predetto Ministero.

Le cartucce di *toner* e a getto d'inchiostro devono essere **originali** e corrispondere per marca, modello e capacità di stampa a quanto descritto di seguito e indicato nella griglia dei prodotti.

La durata dei consumabili in bianco e nero è espressa in numero di pagine ad una copertura del 5% di nero ex ISO 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% ex ISO 19752 per singolo colore e si intende alla modalità standard di stampa per sequenza di una pagina lavoro.

In tutti gli altri casi, all'atto della consegna, i prodotti devono avere una validità di utilizzo non inferiore a 12 (dodici) mesi. Il materiale è descritto nella Griglia.

Le cartucce originali fornite devono essere conformi al decreto legislativo 10 febbraio 2005, n. 30 recante «Codice della Proprietà Industriale, a norma dell'art. 15 della legge 12 dicembre 2002, n. 273». L'amministrazione aggiudicatrice si riserva, eventualmente, di accertare la lesione dei diritti di proprietà industriale delle cartucce fornite contattando il Sistema informativo anti contraffazione della Guardia di finanza <http://siac.gdf.it> e spedendo per le dovute verifiche una o più delle cartucce fornite per far avviare le azioni previste per la lotta alla contraffazione, laddove venisse rilevata.

In linea con quanto previsto dalla suddetta circolare n. 7596 del 26 gennaio 2021 del Ministero per la Transizione Ecologica, il rispetto dei Criteri Ambientali Minimi adottati con il DM 17 ottobre 2019, avviene mediante l'affidamento al Fornitore del servizio integrato di ritiro di vuoti esauriti e preparazione per il riutilizzo di cartucce di *toner* e a getto di inchiostro rigenerate. Al riguardo il Fornitore dovrà assicurare il servizio integrato di ritiro di vuoti esauriti e preparazione per il riutilizzo di cartucce di *toner* e a getto di inchiostro, nel rispetto dei criteri indicati *sub* lettera C del citato decreto.

Con riferimento al suddetto servizio, il Fornitore deve essere in possesso delle autorizzazioni in corso di validità per le attività di raccolta, trasporto, recupero e smaltimento di rifiuti, con riferimento ai codici CER interessati (cartucce di *toner* esauriti 20 03 99; *toner* per stampa esauriti 08 03 18 - 16 02 16). Inoltre, le autorizzazioni per le attività di recupero devono includere le operazioni corrispondenti al codice R12 dell'Allegato C della Parte IV del decreto legislativo n. 152/2006. A tal fine, prima della stipula, il fornitore dovrà inviare, in formato elettronico, copia del provvedimento di iscrizione all'Albo Nazionale Gestori Ambientali rilasciato dalla CCIAA regionale di competenza.

3.3 Apparecchiature verifica/contabanconote (1)

Verifica banconote professionale a tecnologia avanzata, in grado di verificare sino ad 8 valute e di effettuare quattro controlli simultaneamente. Le valute pre selezionate e fornite di *default* sono EUR, USD e CHF. Tutte le altre valute dovranno poter essere selezionate attraverso il dispositivo stesso. Il dispositivo dovrà essere dotato di batterie ricaricabili che ne consentono l'utilizzo anche in assenza di corrente, con autonomia di 24 ore in *stand-by*. Le banconote dovranno poter essere inserite frontalmente in qualunque lato o direzione. Il *display* dovrà fornire il *report* delle banconote verificate per taglio e valore.

Garanzia: anni 2

Velocità di controllo	< 0,5 sec.
Controlli	MG, IR, MT. CIS
Display LCD	4 righe e 4 colonne
Dimensioni	mm. 220x140x90
Peso	kg. 1,05 compresa batteria
Alimentazione	100-240V AC/12V DC12V 1.5A o batteria ricarica interna 1200mAh
Consumo	< 10W

3.4 Apparecchiature verifica/contabanconote (2)

Verifica banconote euro di nuova generazione dalle dimensioni ridotte. Controlli effettuati: magnetico, dimensioni, infrarosso. Inserimento banconote in qualsiasi verso ed orientamento. Allarme visivo e sonoro in caso di banconota ritenuta sospetta. *Report a display* della quantità e taglio delle banconote correttamente verificate. Idoneo per supermercati, grandi magazzini, ristoranti, cinema. Alimentazione a rete elettrica.

Batteria ricaricabile integrata.

Garanzia anni 2.

Velocità di controllo	0,5 sec.
Controlli	IR, MG, DD
Display	LCD
Dimensioni	mm. 125x88x59
Peso	gr. 300
Alimentazione	DC12V 800mA
Consumo	max 6.6W

3.5 Distruggi documenti

Tipo RS2030 della Rexel – basso livello di rumorosità. Meno di 60db – auto stop in caso di inceppamento – cestino 30 l. – capacità distruzione 12 fogli - 2 anni di garanzia sul distruggi documenti e 10 sulle lame.

3.6 Dispositivi sanitari di protezione individuale

Mascherine chirurgiche di tipo IIR, monouso in TNT ad alta traspirabilità con elastici, conformi al Regolamento Europeo 2017/756 ed alle norme UNI EN 14683:2019.

Mascherine di tipo FFP2, monouso con elastici, conformi al Regolamento UE 2016/425 ed alle norme EN 149:2001+A1:2009.

3.7 Articoli vari

Nel catalogo sono compresi anche articoli vari, consistenti in: complementi di arredo (lampade da scrivania, lampade da terra, appendiabiti da terra), buste *shopper* di varie dimensioni personalizzate con logo ACI, buste da lettera (con/senza finestra) personalizzate con logo ACI, buste a sacchetto personalizzate con logo ACI, coppe e medaglie in metallo (personalizzate e con incisione) per premiazioni sportive, targhe, personalizzate, targhette per etichette fuori-porta, cornici in legno di varie misure, bandiere.

Per le caratteristiche tecniche dei suddetti articoli si rinvia all'allegata Griglia dei prodotti.

4. REQUISITI DI QUALITÀ E CONFORMITÀ

Tutti i prodotti devono essere nuovi di fabbrica, realizzati con l'uso di materie prime non nocive e conformi alle direttive comunitarie ed alle norme di legge o regolamenti che ne disciplinano la produzione, l'importazione, la vendita ed il trasporto.

Ogni singolo prodotto, ove presente, deve essere corredato delle relative istruzioni in lingua italiana per un uso corretto ed in condizioni di sicurezza, nonché della garanzia e dell'assistenza prestata agli stessi dal produttore, se previsti.

Il 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.

Laddove previsto dalla normativa vigente, tutti i prodotti dovranno essere corredati, a cura del Fornitore, delle schede dati di sicurezza, compilate in conformità alle direttive CE 91/155/CEE del 5 marzo 1991, pubblicata nella GUCE 22 marzo 1991 n. L76, recepita con DM 28 gennaio 1992, emanato dal Ministero

della Sanità di concerto con il Ministero dell'Interno, il Ministero dell'Industria del Commercio e dell'Artigianato ed il Ministero del Lavoro, e successive modifiche ed integrazioni.

Le schede dati di sicurezza devono essere prodotte in originale dopo la proposta di aggiudicazione e contestualmente alla consegna dei campioni per il collaudo.

Tutti i prodotti dovranno avere data di scadenza non inferiore a 12 mesi successivi alla data di consegna.

4.1 Imballaggio ed etichettatura - Consegna del materiale

La consegna dei prodotti oggetto della fornitura verrà effettuata, a cura e spese del Fornitore su tutto il territorio nazionale, nei tempi, nei luoghi, nei punti di consegna, nel piano e nei locali dell'ufficio indicati dalle singole unità ordinanti nelle richieste di ordinativo, in conformità alle modalità ed ai tempi stabiliti nel contratto.

La consegna dovrà essere effettuata su tutto il territorio nazionale entro 4 giorni lavorativi dalla data di ricezione dell'ordine, ad esclusione di Sardegna, Sicilia, Calabria, Basilicata e Puglia nelle quali la consegna dovrà avvenire in 6 giorni lavorativi.

I prodotti dovranno essere consegnati, a franco di ogni spesa ed imballo, presso gli uffici indicati nell'elenco allegato, in ogni giorno lavorativo, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 14:00, previo accordo tra parti, anche in merito a diverso orario.

Si precisa che :

- ACI non dispone in tutte le sedi di carrelli elevatori;
- nel caso di fornitura presso uffici collocati in zone particolari del traffico, quali a titolo esemplificativo, ZTL, centro storico, aree pedonali ecc, sarà cura del fornitore richiedere a proprie spese le eventuali autorizzazioni;
- gli uffici sono spesso collocati dal primo piano in su e, in genere, non sono dotati di montacarichi.

Il Fornitore può chiedere la proroga del termine di consegna per cause di forza maggiore, debitamente comprovate da valida documentazione, ed accettata dall'ACI. Il Fornitore dovrà in questi casi darne comunicazione scritta all'ACI entro 3 giorni dal verificarsi dell'evento. In mancanza, o per ritardo nella comunicazione, nessuna causa di forza maggiore potrà essere addotta a giustificazione di eventuale ritardo verificatosi nella consegna da parte del Fornitore.

I prodotti dovranno essere consegnati, nel loro imballo, in modo da essere protetti contro qualsiasi manomissione o danno da maneggiamento. Gli imballi dei prodotti offerti devono rispondere alle norme in vigore secondo la natura dei beni da consegnare e secondo il mezzo di spedizione prescelto, tali da garantire la corretta conservazione e l'integrità anche durante le varie fasi del trasporto e dello stoccaggio, fino all'utilizzo. Gli imballaggi devono essere costituiti da materiale facilmente separabile al fine di agevolare l'attività di raccolta differenziata da parte delle strutture dell'ACI.

All'atto della consegna i prodotti dovranno essere integri e pienamente conformi a quanto previsto nel presente Capitolato.

Le confezioni e gli imballi devono presentare all'esterno un'etichetta chiaramente e facilmente leggibile riportante:

- esatta denominazione e descrizione del prodotto;
- codifica indicata nel catalogo;
- nome e indirizzo del produttore/fornitore;
- eventuali avvertenze o precauzioni particolari da attuare per la conservazione della fornitura oggetto del contratto.

Qualora gli imballaggi non corrispondessero a queste regole 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 su bancali, gli stessi dovranno essere conformi alle direttive europee (base 80x120 cm) e di altezza massima, pedana compresa, di 110 cm; in tal caso il fornitore avrà cura di ritirare e smaltire (ove necessario) a proprie spese i bancali utilizzati per la consegna.

I colli contenuti in ciascun bancale devono essere perfettamente allineati, senza debordamenti e riportare all'esterno (stampata sul cartone o su 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.

Tutte le spese di imballaggio, trasporto, trasferimento di materiali al locale di destinazione finale indicato nell'ordine ed eventuali oneri connessi con le spedizioni sono a carico del Fornitore.

5. VERIFICA DEI PRODOTTI

5.1 Verifica in corso di fornitura

Oltre alla verifica preventiva, l'ACI si riserva, nel corso della durata contrattuale, la facoltà di prelevare dei campioni del materiale consegnato alle singole "Unità Ordinanti", al fine di effettuare verifiche di corrispondenza con la "griglia dei prodotti". In caso di esito negativo della verifica, il Fornitore provvederà a ritirare la merce dichiarata difettosa o non conforme ed a sostituirla con altra rispondente alle caratteristiche dichiarate entro 5 giorni lavorativi, fatta salva l'applicazione delle penali.

Relativamente alle consegne e verifiche del materiale presso ogni unità ordinante, l'ACI si riserva la possibilità di effettuare verifiche a campione presso i magazzini del Fornitore su spedizioni pronte e/o in stoccaggio per l'ACI.

Qualora i risultati di non conformità o difettosità di prodotti nel corso delle verifiche a campione superino in un semestre il 10% dei prodotti verificati, l'ACI potrà risolvere il contratto per inadempimento grave, oltre all'applicazione delle penali previste nel contratto stesso, ed agire per il risarcimento dei danni subiti. In ogni caso il Fornitore sarà tenuto a sostituire, entro i tempi che verranno concordati e che non potranno superare i 10 giorni lavorativi dalla contestazione, tutti i prodotti risultati non conformi o difettosi. Il costo delle eventuali verifiche sarà a carico del Fornitore.

5.2 Resi per merci non conformi

I prodotti consegnati nel corso della vigenza contrattuale devono essere esclusivamente quelli presenti nell'offerta dell'aggiudicatario, accettati al collaudo e nelle quantità indicate nelle richieste di ordinativo.

In casi di difformità qualitativa (quale a titolo meramente esemplificativo: mancata corrispondenza per marca e modello, formato e/o tipologia, confezionamento o imballaggio con quelli richiesti ovvero presenza di vizi e difetti) quantitativa (esempio: quantità consegnata superiore a quanto richiesto) anche se non accertate dalla sede ricevente in sottoscrizione del documento di trasporto, l'ACI invierà al fornitore un contestazione scritta, anche a mezzo fax o *e-mail*.

Il Fornitore dovrà provvedere al ritiro della merce non conforme ed alla contestuale consegna dei prodotti effettivamente ordinati e/o esenti da vizi e difformità ecc, entro due giorni lavorativi (in caso di difformità qualitativa) o al ritiro della merce in caso di difformità quantitativa, senza alcun aggravio di spesa per l'ACI.

Nel caso in cui i prodotti resi siano stati già fatturati, il Fornitore dovrà procedere all'emissione di nota di credito, che dovrà riportare chiaramente l'indicazione della fattura cui fa riferimento.

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 dello stesso, sul quale grava anche ogni danno relativo all'eventuale deterioramento della merce; ove la merce non venga ritirata entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla comunicazione potrà essere inviata al Fornitore addebitando ogni spesa sostenuta a valere sulla prima fattura utile.

In ogni caso è facoltà dell'unità ordinante accettare per iscritto consegne per quantitativi differenti, inferiori o superiori.

6. CATALOGO ON LINE E PIATTAFORMA E-PROCUREMENT

6.1 Piattaforma e-procurement

Il Fornitore dovrà assicurare, in maniera continuativa, l'accesso e l'utilizzo di una piattaforma *e-procurement*, sviluppata in conformità alla normativa della sicurezza informatica, per gli ordini e di un catalogo elettronico dedicato, attraverso un sistema Internet based e dei servizi ad esso connessi.

La piattaforma dovrà garantire le seguenti funzionalità:

- gestione ordini e relative funzioni di ricerca (ad es. per periodo, per nominativo utente, per prodotto, per tipo di ordine e anche tramite testo libero);
- notifiche tramite mail all'utente per ciascun ordine effettuato;
- reportistica ordini e statistiche;
- elenco documenti di trasporto (DDT) con relative funzionalità di ricerca;
- riepilogo fatture con relative funzioni di ricerca;
- messaggistica per eventuali comunicazioni generali al fornitore e campo "note" per le comunicazioni all'interno del singolo ordine;
- funzioni di inserimento *budget* da parte del ruolo *manager* come indicato nel par. 3.2.

La piattaforma dovrà essere integrata *online* con il sistema SAP di ACI per la gestione dell'ordine nelle modalità descritte nel paragrafo 14.

Nella piattaforma dovrà essere disponibile, in formato pdf, il Manuale/Guida Utente descrittivo di tutte le funzionalità.

Il suddetto Manuale/Guida utente dovrà essere altresì fornito in formato cartaceo in 5 copie.

6.2 Catalogo elettronico online

La piattaforma dovrà contenere il catalogo elettronico *online* personalizzato indicante i prodotti ed i materiali elencati nella griglia ed accettati dall'ACI a seguito delle verifiche sui campioni effettuate, ai sensi del disciplinare di gara, nonché tutte le informazioni necessarie all'identificazione dei singoli articoli.

Tale catalogo dovrà essere costantemente aggiornato mediante inserimento, da parte del Fornitore, di tutti i prodotti aggiuntivi richiesti da ACI durante il corso dell'esecuzione del contratto.

Il catalogo dovrà essere altresì fornito in formato cartaceo in 5 copie.

Tutti i prodotti del catalogo elettronico dovranno essere codificati con i codici SAP utilizzati da ACI.

6.3 Gestione Utenze

Relativamente all'erogazione dei servizi di abilitazione ed utilizzo del catalogo elettronico, il Fornitore dovrà prevedere i seguenti livelli di abilitazione:

- Utente livello 1: profilo avente i massimi diritti d'accesso, in grado di visualizzare tutti gli utenti abilitati ed il relativo livello, emettere ordini, visualizzare e stampare sia gli ordini che le statistiche di tutti gli altri utenti e assegnare i *budget* di spesa.
- Utente livello 2: profilo in grado di emettere ordini per la struttura di appartenenza con annesse funzionalità, visualizzare gli ordini effettuati e la relativa reportistica.

Per ogni singolo utente dovrà essere possibile inserire il valore massimo di spesa (*budget* annuo), che diminuirà contestualmente all'inserimento di ciascun ordine e la visualizzazione del *budget* residuo aggiornato.

Il Fornitore dovrà garantire, con le modalità che saranno successivamente definite, la gestione delle richieste di abilitazioni/variazioni/disabilitazioni entro due giorni dal ricevimento delle stesse richieste, delle utenze per l'accesso al catalogo. Si precisa che le credenziali di abilitazione dovranno essere fornite nel rispetto della normativa di settore in materia di sicurezza ed autenticazione delle utenze.

Entro il termine di 5 giorni lavorativi dalla comunicazione dell'aggiudicazione provvisoria dell'appalto, il Fornitore dovrà rilasciare ad ACI una piattaforma dedicata del catalogo elettronico provvisorio ed apposite utenze di prova per la verifica delle funzionalità richieste e definire con i responsabili dell'ACI, entro il termine di 10 giorni lavorativi, le modifiche necessarie per la personalizzazione del catalogo.

Entro il termine di 10 giorni lavorativi dalla definizione delle specifiche concordate, la Società dovrà mettere a disposizione di ACI il catalogo elettronico definitivo per il necessario collaudo.

Il catalogo elettronico deve essere consultabile dalle singole unità ordinanti (circa 180) attraverso un portale il cui accesso sia consentito ai soli utenti dotati di *password*.

unità ordinanti Sede Centrale	budget di spesa annuo	consegna	fatturazione
vedi allegato	indicato dal Servizio Patrimonio e Affari Generali	punti di consegna indicati dalle U.O. nell'ordinativo	Servizio Patrimonio e Affari Generali con dettaglio per U.O.

unità ordinanti sul territorio	budget di spesa annuo	consegna	fatturazione
vedi allegato	Indicato da ogni U.O.	punti di consegna indicati dalle U.O. nell'ordinativo	unità ordinanti

6.4 Catalogo in formato digitale e cartaceo

Il fornitore, entro 10 giorni dal collaudo definitivo del catalogo elettronico, dovrà consegnare al responsabile dell'esecuzione:

- cinque copie cartacee del catalogo contenente tutte le informazioni e le immagini previste nel catalogo elettronico;
- cinque copie cartacee del "manuale operativo" che descriva tutte le funzionalità necessarie per accedere al catalogo elettronico e utilizzare i servizi ad esso connessi, contenente le immagini fotografiche e la relativa codifica di tutti i prodotti offerti.

Il catalogo e il manuale d'uso dovranno essere altresì disponibili *on line* in formato PDF nella suddetta piattaforma dedicata.

7. VARIAZIONI AL CATALOGO

7.1 Indisponibilità dei prodotti e sostituzione

Non è consentito sostituire i prodotti, salvo per sopravvenuta indisponibilità per messa fuori produzione degli stessi da parte del produttore. In questo ultimo caso il Fornitore dovrà obbligatoriamente:

- dare comunicazione della “messa fuori produzione” all’ACI con un preavviso di almeno 20 giorni lavorativi;
- indicare il prodotto in sostituzione, fermo restando che lo stesso presenti le caratteristiche tecniche, prestazionali e funzionali minime richieste nella griglia dei prodotti ovvero migliorative alle stesse condizioni di prezzo;
- aggiornare il catalogo.

Il Fornitore invierà una comunicazione all’ACI, in cui richiede la sostituzione del prodotto, allegando la documentazione di seguito elencata:

- dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore che il prodotto sostituito non può essere fornito perché fuori produzione;
- dichiarazione del legale rappresentante del Produttore che il prodotto è uscito di produzione;
- dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore sul mantenimento delle medesime condizioni di prezzo precedentemente offerte;
- scheda tecnica del nuovo prodotto ove prevista, con eventuale nuovo numero di pezzi contenuti a confezione ed annesse tutte le dichiarazioni/certificazioni richieste in fase di offerta per il prodotto sostituito, firmate dal legale rappresentante del Fornitore;
- scheda dati di sicurezza del nuovo prodotto del Produttore se necessaria.

Contestualmente alla comunicazione di variazione delle caratteristiche tecniche rispetto ai requisiti previsti dal Capitolato, il Fornitore sarà tenuto ad inviare un campione fisico del nuovo prodotto unitamente alla foto in formato *jpeg* del prodotto per l’inserimento nel catalogo elettronico.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione e del campione, l’ACI ne verificherà la corrispondenza con quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica, inviando comunicazione all’impresa sull’accettazione o meno del campione. Il prodotto dovrà mantenere le stesse condizioni di prezzo.

In caso di temporanea sopravvenuta indisponibilità del prodotto, il Fornitore si impegna a darne tempestiva informazione per iscritto all’ACI entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla richiesta di ordinativo nonché ad offrire il prodotto in sostituzione (avente caratteristiche qualitative uguali o superiori). In ogni caso la temporanea indisponibilità dei prodotti non dovrà protrarsi per più di dieci giorni consecutivi dalla predetta comunicazione scritta. Nel qual caso il Fornitore è obbligato a richiedere la sostituzione definitiva del prodotto con le modalità indicate nel presente paragrafo.

In caso di richiesta di prodotti aggiuntivi, non elencati nella griglia, quotati in sede di gara ma, comunque, inseriti nel listino/catalogo generale del Fornitore, quest’ultimo si impegna ad applicare ai prodotti integrativi condizioni economiche uguali o inferiori a quelle offerte in sedi di gara per prodotti assimilabili, fermo restando che l’Automobile Club d’Italia si riserva la facoltà di acquistare attraverso il mercato elettronico della Pubblica Amministrazione i prodotti che, per qualità, caratteristiche tecniche e prezzo, risultino più convenienti rispetto alle integrazioni richieste da ACI.

In un’ottica di cooperazione e collaborazione sul lungo periodo, il Fornitore si impegna a proporre nuovi prodotti con specifiche equivalenti o superiori a quelle approvate da ACI in sostituzione/completamento di quelle descritti nell’allegato “Griglia dei Prodotti”, al fine di ottimizzare la spesa e migliorare la qualità dei beni forniti. ACI si riserva il diritto di accettare o meno i prodotti in questione.

A questo effetto, il Fornitore incontrerà annualmente ACI per concordare il piano di miglioramento e relativi impegni. Il Fornitore aggiudicatario può proporre nuovi modelli, sempre nel rispetto delle specifiche definite nel corso dell’appalto, qualora:

- risultino più convenienti in termini di prezzo rispetto all’attuale prodotto;
- l’attuale prodotto sia uscito di produzione.

In entrambi i casi, il nuovo prodotto deve avere almeno le caratteristiche tecniche, prestazionali e funzionali minime richieste nella griglia e deve essere fornito a condizioni economiche uguali o inferiori a quelle offerte in sede di gara; inoltre il Fornitore fornirà assieme alla richiesta di sostituzione, la scheda tecnica del nuovo prodotto e, qualora richiesto da ACI, il relativo campione.

7.2 Variazione delle caratteristiche tecniche dei prodotti

Non è prevista la richiesta di sostituzione nel catalogo di quei prodotti che abbiano subito solo delle variazioni nelle caratteristiche tecniche, imputabili ad un cambiamento del processo di produzione, e che abbiano mantenuto lo stesso codice. In tal caso, il Fornitore dovrà obbligatoriamente inviare una comunicazione all'ACI contenente:

- dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore che il prodotto ha variato alcune caratteristiche tecniche, indicandone i valori e specificando che il codice prodotto del Produttore rimane invariato; qualora il produttore abbia cambiato anche il codice prodotto, il Fornitore è obbligato a chiedere una sostituzione di prodotto, in conformità al paragrafo precedente;
- dichiarazione del Produttore che il prodotto ha subito delle variazioni delle sue caratteristiche tecniche, imputabili al cambiamento del processo di produzione;
- nuova scheda tecnica, con i valori delle caratteristiche tecniche variate, firmate dal legale rappresentante del Fornitore.

Contestualmente alla comunicazione di variazione delle caratteristiche tecniche rispetto ai requisiti previsti dal Capitolato, il Fornitore sarà tenuto ad inviare un campione fisico del nuovo prodotto unitamente alla foto in formato *jpeg* del prodotto per l'inserimento nel catalogo elettronico.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della documentazione e del campione l'ACI verificherà la corrispondenza del campione con quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica, inviando comunicazione all'impresa sull'accettazione o meno del campione.

Il prodotto dovrà mantenere le stesse condizioni di prezzo.

7.3 Eliminazione e introduzione di prodotti

L'ACI e il Fornitore, periodicamente o in caso di necessità, provvederanno a verificare l'adeguatezza del catalogo, individuando eventuali necessità di restringere o allargare la gamma dei prodotti forniti.

Proposte di eliminazione e/o introduzione di prodotti potranno essere avanzate anche autonomamente dal Fornitore, ma, in ogni caso, dovranno essere approvate espressamente ed in forma scritta dall'ACI.

In caso di eliminazione di un prodotto di uso generalizzato (cancelleria, prodotti per l'informatica, materiali vari), l'ACI concorderà con il Fornitore la data di cancellazione dal catalogo.

Il Fornitore si impegna a soddisfare gli ordinativi di fornitura presenti nel sistema, sino alla cancellazione del prodotto stesso dal catalogo.

La cancellazione di articoli dal catalogo non darà luogo ad alcun rimborso per eventuali scorte.

Per ogni nuovo prodotto individuato il Fornitore invierà, entro 10 giorni dalla decisione, una comunicazione all'ACI, allegando la documentazione di seguito elencata:

- dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore che il nuovo prodotto è pronto per la commercializzazione;
- dichiarazione del legale rappresentante del Produttore che il nuovo prodotto è entrato in produzione;
- proposta di offerta delle condizioni di prezzo (di fornitura e servizi o di soli servizi per i prodotti il cui produttore e prezzo di acquisto sono fissati dall'ACI), sottoscritta dal Legale Rappresentante del Fornitore;

- scheda del nuovo prodotto, ove prevista, con tutte le dichiarazioni/certificazioni richieste in fase di offerta, firmate dal legale rappresentante del Fornitore;
- scheda dati di sicurezza del nuovo prodotto del Produttore, se necessaria.

Entro 5 giorni lavorativi da tale comunicazione, l'ACI, previa accettazione di quanto proposto dall'Impresa, invierà comunicazione per richiedere l'invio del campione fisico del nuovo prodotto.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione della comunicazione dell'ACI (contenente l'accettazione della documentazione inviata), l'Impresa sarà tenuta ad inviare un campione fisico del nuovo prodotto unitamente alla foto in formato *jpeg* del prodotto per l'inserimento nel catalogo elettronico dell'ACI.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data di ricezione del campione, l'ACI verificherà la corrispondenza del campione con quanto dichiarato nella nuova scheda, inviando comunicazione all'Impresa sull'accettazione o meno del campione.

7.4 Variazione del numero di pezzi nella confezione

Il numero di pezzi contenuti nella confezione di ciascun prodotto non può essere variato per tutta la durata della fornitura, salvo che il Fornitore dimostri che sono state apportate modifiche in sede di produzione e che tali modifiche siano necessarie per cause non imputabili all'Impresa stessa.

La richiesta di variazione del numero di pezzi contenuti nella confezione è valutabile ed accettabile dall'ACI solo per confezioni originali.

In tal caso, l'Impresa dovrà inviare una comunicazione all'ACI, che si riserverà di accettare o meno il nuovo numero di pezzi contenuti nella confezione.

A tale comunicazione l'Impresa dovrà allegare:

- dichiarazione del legale rappresentante del Fornitore relativa alla variazione del numero di pezzi nella confezione ed al mantenimento delle medesime condizioni di prezzo per il singolo pezzo continuato nella confezione;
- dichiarazione del legale rappresentante del Produttore relativa alla variazione del numero di pezzi nella confezione;
- scheda contenente il nuovo numero di pezzi contenuti nella confezione, firmata dal legale rappresentante del Fornitore.

Entro 5 giorni lavorativi da tale comunicazione, l'ACI, previa accettazione di quanto variato dall'Impresa rispetto ai requisiti previsti nel Capitolato, invierà comunicazione all'Impresa per richiedere l'invio del campione fisico della nuova confezione unitamente alla foto in formato *jpeg* del prodotto per l'inserimento nel catalogo elettronico dell'ACI.

Entro 5 giorni lavorativi dalla data della ricezione del campione, l'ACI verificherà la corrispondenza del campione con quanto dichiarato nella nuova scheda, inviando comunicazione all'Impresa sull'accettazione o meno del campione.

Il prezzo per singolo pezzo dovrà rimanere invariato. Il prezzo unitario per confezione sarà ricalcolato sulla base del numero di pezzi contenuti nella nuova confezione.

8. RESPONSABILE DEL SERVIZIO

Contestualmente all'avvio delle attività per le verifiche dei prodotti e per la messa a disposizione del catalogo elettronico, il Fornitore dovrà comunicare il nominativo ed i riferimenti di contatto (telefono e indirizzo mail) del responsabile del servizio, in qualità di garante delle forniture e dei livelli di servizio del contratto.

Con l'avvio a regime delle forniture e del servizio, dopo la fase del collaudo, il compito del Responsabile del servizio sarà quello di supervisionare ed eventualmente coordinare le attività a partire dal momento della ricezione degli ordini fino alla consegna, compresa la gestione degli eventuali reclami da parte di ciascuna

Unità ordinante. Avrà altresì il compito di monitorare l'andamento del livello di servizio nell'arco del periodo di validità del contratto e dovrà essere in grado di porre in atto, per conto dell'Impresa, tutte le azioni necessarie per garantire il rispetto delle prestazioni richieste.

9. CONTACT CENTER E CASELLA DI POSTA ELETTRONICA

Il Fornitore dovrà curare la formazione, anche a distanza, degli utenti ACI all'uso del catalogo elettronico. La formazione dovrà essere effettuata da personale con specifica conoscenza e praticità d'uso delle applicazioni informatiche fornite.

Il Fornitore dovrà, inoltre, mettere a disposizione dell'ACI, per tutta la durata del contratto, un *contact center* e relativa casella di posta elettronica, per la gestione delle chiamate relative agli ordinativi di fornitura.

Gli orari di ricezione saranno, tutti i giorni dell'anno, esclusi sabato, domenica e festivi, dalle ore 8:30 alle ore 16:00.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione almeno 2 linee telefoniche, 1 casella di posta elettronica, un numero di *fax* ai quali i punti ordinanti ACI possano rivolgersi per problematiche inerenti l'esecuzione del contratto e per:

- il supporto nella ricerca di un articolo;
- la consultazione del catalogo;
- lo stato di avanzamento degli ordinativi;
- il completamento di un ordine;
- la traccia della consegna;
- il ritiro del materiale di consumo esaurito.

10. CHIUSURA PERIODO ESTIVO

Il Fornitore dovrà indicare con almeno tre mesi di anticipo il periodo di servizio ridotto, coincidente con il periodo di ferie estive, durante il quale non potranno essere assicurate le consegne nel tempo previsto.

11. RITIRO TONER ESAURITI E SMALTIMENTO DEL MATERIALE DI CONSUMO ESAUSTO

Per tutta la durata del contratto, nell'ambito della fornitura e consegna di materiale di consumo necessario per il corretto e costante funzionamento delle apparecchiature presso le unità ordinanti, il Fornitore dovrà provvedere, in conformità alle disposizioni di legge regolanti la materia, al ritiro ed allo smaltimento dei contenitori esauriti del suddetto materiale secondo quanto indicato nel suddetto decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare del 17 ottobre 2019.

12. REPORTISTICA

Al fine di consentire il monitoraggio costante dei livelli di consumo e di spesa da parte delle unità ordinanti, la Società, pena l'applicazione delle penali previste dal contratto, si impegna a generare e rendere disponibile, mediante applicativo web, per il Servizio Patrimonio e Affari Generali, un report generale e complessivo suddiviso per unità ordinante (centrale e periferica) contenente almeno le seguenti informazioni:

- *budget* massimo per ogni U.O.;
- quantità di risme di carta consegnate e prezzi;
- prodotti di cancelleria consegnati e relativi prezzi;
- prodotti di consumo consegnati e relativi prezzi;
- valore complessivo delle consegne effettuate;
- eventuali resi;

- valore residuo del *budget* di ogni unità ordinante;
- dettaglio ordini non evasi correttamente;
- valore residuo del contratto.

13. LIVELLI DI SERVIZIO

I livelli di servizio richiesti sono:

Elemento di valutazione	Indicatore	Livello minimo
Completezza dell'ordine	Quantità consegnata per codice/quantità ordinata per codice	95%
Rispetto della data di consegna degli ordini	Data effettiva-data concordata	95% entro data concordata
Corrispondenza del prodotto alla specifica tecnica	Rispondenza alle specifiche tecniche	100%

ACI verificherà che l'espletamento della fornitura oggetto della gara venga svolta secondo quanto stabilito. In particolare, i parametri oggettivi di verifica sono:

- puntualità delle consegne;
- conformità del prodotto;
- rispetto delle procedure operative previste;
- tempestività nel porre rimedio ad eventuali disfunzioni.

Qualora il Fornitore aggiudicatario non garantisca i livelli minimi suddetti, l'ACI si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

14. INTEGRAZIONE CON IL SISTEMA GESTIONALE SAP

ACI utilizza SAP S/4HANA come sistema informativo amministrativo-contabile con l'utilizzo dei seguenti documenti:

- quindi, si richiede che la piattaforma del fornitore operi come segue: richiesta di acquisto (RdA);
- ordine di acquisto (OdA);
- entrata merci (EM);
- fattura;

Anche gli acquisti da catalogo elettronico saranno integrati con SAP, quindi si richiede che la piattaforma del fornitore operi come segue:

- gli utenti ACI, tramite il catalogo elettronico *online*, predispongono il carrello con le voci che intendono ordinare, potendo contestualmente visualizzare il valore del carrello e confrontarlo con il *budget* disponibile per la propria struttura;
- in caso di disponibilità di *budget*, gli utenti ACI potranno procedere alla conversione in ordine del carrello tramite il sistema di *e-procurement* del fornitore. In questa fase, il sistema deve interagire *online* con SAP per inviare tutti i dettagli dell'ordine e ricevere da SAP gli estremi dell'OdA creato (in termini di dati di testata e di posizione) ovvero di ricevere e gestire gli eventuali messaggi di errore;
- nel documento di trasporto, il fornitore deve indicare anche il numero OdA di ACI e i riferimenti alle posizioni nell'OdA dei materiali consegnati;
- gli utenti ACI, alla ricezione del materiale da parte dell'Impresa, dovranno creare manualmente su SAP il documento di Entrata Merci (EM) richiamando l'OdA a partire dal numero presente nel documento di trasporto;
- l'Impresa, alla fine del mese, invierà una o più fatture elettroniche con il dettaglio di tutti i materiali consegnati. Nelle fatture elettroniche l'impresa dovrà inoltre riportare il numero e le posizioni degli OdA creati corrispondenti agli ordini del sistema di *e-procurement*.

Per supportare ACI nel processo di acquisto da catalogo elettronico, l'Impresa dovrà:

- non effettuare mai consegne parziali relativamente a singole posizioni di un OdA;
- non consentire la modifica di OdA già creati;
- emettere fattura elettronica verso ACI rispettando le seguenti regole:
 - una fattura non può avere più di 990 posizioni (righe di dettaglio), in caso contrario dovranno essere emesse due o più fatture;
 - le posizioni della fattura devono avere lo stesso livello di granularità delle posizioni di OdA (non è consentito raggruppare le posizioni relative al medesimo materiale per OdA differenti);
 - ogni posizione della fattura deve avere i riferimenti al numero di OdA e posizione OdA, del materiale e della quantità riportata nell'OdA, nonché il numero della relativa bolla di consegna; ogni fattura può fare riferimento a più OdA ;
 - aderire alle regole di emissione di una fattura elettronica definite dall'Ufficio Amministrazione e Bilancio di ACI.

Il Fornitore si impegna ad utilizzare le seguenti soluzioni tecniche per garantire l'integrazione del proprio catalogo elettronico con il sistema gestionale di ACI:

- l'impresa dovrà attivare una connessione VPN con il *data center* di ACI, rispettando le indicazioni che saranno fornite nel rispetto della sicurezza informatica;
- adottare la tecnologia Web Service per interagire con i seguenti servizi esposti da SAP:
 - verifica disponibilità di *budget*;
 - creazione OdA.

ACI richiede all'impresa di adeguare i propri sistemi all'uso dei *web service* già disponibili e il cui schema WSDL è di seguito descritto.

L'Impresa si impegna a garantire il supporto informatico necessario per attivare l'integrazione tra il proprio sistema *e-procurement* e il sistema SAP ACI.

L'integrazione con SAP deve avvenire nel rispetto delle seguenti scadenze:

- entro 10 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, su iniziativa dell'Impresa, ACI e l'Impresa concorderanno le specifiche tecniche di dettaglio dell'integrazione tra i due sistemi;
- entro 20 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà attivare tutte le soluzioni tecniche necessarie per l'integrazione tra i due sistemi e fornire ad ACI il sistema di collaudo per verificarne il corretto funzionamento.
- entro 30 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, l'Impresa dovrà rilasciare in esercizio l'integrazione con SAP.

Nel caso in cui ACI realizzi modifiche ai propri sistemi gestionali che determinino interventi di modifica dei *web services* non retro-compatibili, sarà obbligo per l'impresa di recepire e adeguare i propri sistemi entro e non oltre 20 giorni lavorativi dalla ricezione della comunicazione e concordare con ACI la data di avvio in esercizio delle modifiche richieste.

In caso di interventi di manutenzione programmata e straordinaria di SAP che comportino un disservizio temporaneo dei web service usati dall'impresa, ACI ne darà comunicazione all'impresa al più tardi il giorno precedente al fermo.

In generale, nel caso in cui i *web service* non funzionino per qualsiasi motivo, il sistema e-procurement dell'impresa deve invitare l'utente a riprovare più tardi.

14.1 Descrizione Web Service

Segue la descrizione di alto livello dei web service esposti da SAP che devono essere usati dall'impresa. Nella descrizione ci si riferisce all'ordine del sistema dell'impresa con la sigla SB (*Shopping Basket*).

ZWSODADACAT – Creazione OdA

Il WS viene richiamato in fase di creazione dell'ordine nel sistema dell'impresa.

Parametri in *input*:

- Id SB, testo 12, valorizzato con il numero dello SB
- data documento, corrispondente alla data di salvataggio dello SB
- una tabella di dettagli composta da:
 - posizione, numerico 5, valorizzata con la posizione del dettaglio dello SB
 - codice materiale SAP, testo 18
 - data consegna, corrispondente alla data di salvataggio dello SB se non disponibile
 - quantità
 - prezzo netto
 - articolo, valorizzato con la codifica dell'articolo del catalogo e descrizione testuale
 - centro di costo

output:

- in caso positivo, il numero dell'OdA creato da SAP e una tabella contenente le corrispondenze tra le posizioni dello SB e le posizioni dell'OdA SAP,
- in caso negativo, una tabella con l'elenco dei messaggi di errore rilevati (codice errore e testo descrittivo).

ZWSBDGCAT – Controllo di budget

Il WS può essere chiamato durante la composizione dello SB e permette di verificare il *budget* disponibile per una *posizione finanziaria* (a ogni materiale deve esserne associata una).

Parametri in *input*:

- centro di costo
- anno di competenza
- posizione finanziaria

output:

- in caso positivo, l'importo del *budget* disponibile,
- in caso negativo, eventuale messaggio d'errore (codice errore e testo descrittivo).