



REGIONE AUTÒNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

GUIDA ALLA CONVENZIONE

FORNITURA DI CARTA IN RISME ECOLOGICA E RICICLATA

DESTINATA ALLE AMMINISTRAZIONI AVENTE SEDE NEL TERRITORIO DELLA REGIONE SARDEGNA



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÌSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

INDICE

1	<i>PREMESSA</i>	3
2	<i>GLOSSARIO</i>	3
3	<i>DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI SINGOLI ODF</i>	4
4	<i>ORDINATIVO DI FORNITURA</i>	5
5	<i>CONSEGNA FORNITURA</i>	5
5.1	Tempi di consegna e quantitativi ordinabili	6
5.2	Condizioni generali di consegna	7
5.3	Gestione resi	7
6	<i>INDISPONIBILITÀ PER ROTTURA DI STOCK</i>	7
7	<i>EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE E/O CASI DI DIFFICILE REPERIBILITÀ</i>	8
8	<i>RESPONSABILE DELLA FORNITURA</i>	8
9	<i>PREZZI E REVISIONE PREZZI</i>	9
10	<i>VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI</i>	10
11	<i>GESTIONE RECLAMI</i>	10
12	<i>CONTACT CENTER</i>	11
13	<i>PENALI</i>	11
14	<i>PROCEDURA APPLICAZIONE PENALI</i>	13
15	<i>COME ORDINARE</i>	14
15.1	Registrazione	14
15.2	Ordinativo di fornitura – Modalità di compilazione	15
16	<i>ALLEGATI</i>	18
16.1	Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali	18
16.2	Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali	20



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

1 PREMESSA

La presente guida non intende sostituire né integrare la documentazione contrattuale sottoscritta fra le parti. Pertanto, le informazioni in essa contenute non possono costituire motivo di rivalsa da parte delle Amministrazioni contraenti nei confronti del Fornitore e/o della Regione Autonoma della Sardegna né possono ritenersi prevalenti rispetto alla documentazione contrattuale.

Nella presente guida sono illustrate le modalità specifiche da seguire per consentire, alle Amministrazioni interessate, l'adesione alla Convenzione di riferimento stipulata tra la Regione Autonoma della Sardegna (Servizio della Centrale regionale di committenza) e il fornitore aggiudicatario. Sono altresì illustrate le modalità operative per la creazione degli Ordinativi di Fornitura (ODF) e per la loro gestione nella fase esecutiva.

Il Servizio della Centrale regionale di committenza della Regione Autonoma della Sardegna ha indetto e aggiudicato una procedura aperta finalizzata alla stipula di una convenzione per l'affidamento della fornitura triennale di carta in risme ecologica e riciclata, destinata alle Amministrazioni pubbliche aventi sede nel territorio della Regione Sardegna.

Il Codice Identificativo Gara (CIG) da utilizzare per l'acquisizione del CIG "derivato" rispetto a quello della Convenzione è : **CIG 693037023F**.

Per qualsiasi informazione sulla Convenzione (condizioni previste, modalità di adesione, modalità di inoltro e compilazione degli ordinativi, etc.) e per il supporto alla navigazione del sito <http://www.sardegncat.it> è attivo il servizio di assistenza utilizzando le funzionalità presenti nella Sezione "CONTATTI" della piattaforma SardegnaCAT al seguente link: www.sardegncat.it/esop/ita-ras-host/public/web/contatti.jst

2 GLOSSARIO

Stazione appaltante: il Servizio Centrale regionale di committenza della Regione Autonoma della Sardegna che ha bandito la procedura di gara e stipulato la relativa Convenzione;

Amministrazione: l'Amministrazione contraente che utilizza la convenzione intesa come Agenzia/Ente regionale, Ente Regione, Azienda sanitaria del SSR, Comune, Provincia, Comunità montana, etc..;

Fornitore: l'aggiudicatario che ha stipulato la relativa convenzione;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

Ordinativo di fornitura (ODF): è il documento con il quale le Amministrazioni stipulano un contratto con il Fornitore per la fornitura di carta in risme ecologica e riciclata, impegnando il Fornitore all'esecuzione della fornitura richiesta. Gli Ordinativi di fornitura avranno una durata massima corrispondente a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di stipula della Convenzione.

Sito: lo spazio *web* sul Portale internet all'indirizzo <http://sardegnacat.it> dedicato e gestito dal Servizio Centrale regionale di committenza, contenente un'area riservata a ciascuna Convenzione;

Importo massimo spendibile, ovvero importo della Convenzione: l'importo messo a base d'asta;

Responsabile della fornitura: referente del fornitore nei confronti dell'Amministrazione;

Richiesta di Consegna: è il documento mediante il quale le Amministrazioni, con riferimento al proprio ordinativo di fornitura, richiedono al fornitore di volta in volta la consegna di carta in risme secondo differenti modalità. Ciascuna richiesta di consegna dovrà far riferimento al numero del relativo ordinativo di fornitura e contenere le indicazioni delle quantità da consegnare per tipologia e formato, delle modalità di consegna, degli importi relativi, per ogni singolo articolo e complessivamente. Dovranno essere altresì indicati gli importi rimanenti a valere sul relativo ordinativo di fornitura nel suo complesso;

Punto Ordinante: è la persona autorizzata dall'Amministrazione di appartenenza a sottoscrivere l'ordinativo di fornitura con i fornitori.

3 DURATA DELLA CONVENZIONE E DEI SINGOLI ODF

La Convenzione ha durata di 36 mesi a decorrere dalla sua sottoscrizione.

Nel caso in cui prima della scadenza del termine di durata sia stato esaurito l'importo massimo spendibile la Convenzione verrà considerata conclusa.

Resta inteso che per durata della Convenzione si intende il periodo entro il quale le Amministrazioni possono aderire alla Convenzione, per emettere Ordinativi di Fornitura.

Le forniture richieste dalle Amministrazioni contraenti mediante gli Ordinativi di Fornitura avranno una durata massima corrispondente a 36 (trentasei) mesi a decorrere dalla data di stipula della Convenzione.

Nel caso in cui, prima del decorso del termine di durata della Convenzione sia esaurito l'importo massimo spendibile, è previsto, un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto del contratto alle stesse condizioni previste nel contratto originario, così come previsto ai sensi dell'art. 106, comma 12 D.Lgs. n. 50 del 18 aprile 2016.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

Resta comunque inteso che la Convenzione avrà validità fino a quando non sia stato esaurito l'importo massimo spendibile, anche eventualmente incrementato fino alla concorrenza del quinto dell'importo della Convenzione.

4 ORDINATIVO DI FORNITURA

Al fine di rispondere alle esigenze delle singole Amministrazioni, la Convenzione offre la possibilità di poter emettere ordinativi di fornitura sulla base delle diverse tipologie di consegna che il fornitore dovrà evadere nel corso della durata del singolo contratto, in seguito al ricevimento delle richieste di consegna.

Ciascuna Amministrazione deve indicare all'atto dell'emissione dell'ordinativo di fornitura il numero di risme di carta presunto che intende acquistare nel corso della durata del contratto, scegliendo tra le tipologie di consegna previste in Convenzione.

L'Ordinativo di fornitura (ODF) è quindi il documento con il quale le Amministrazioni stipulano un contratto con il fornitore per la fornitura di carta in risme. L'importo sarà impegnativo per le singole Amministrazioni contraenti. Tale importo andrà in diminuzione dell'importo massimo spendibile della Convenzione.

L'Ordinativo di Fornitura (contratto) deve essere predisposto, firmato digitalmente e inviato obbligatoriamente attraverso la piattaforma SardegnaCAT.

L'Ordinativo di fornitura potrà essere effettuato solo da punti ordinanti (persona autorizzata ad effettuare la spesa per conto di ciascuna Amministrazione), previa registrazione sul sito www.sardegnaecat.it, fino alla concorrenza dell'importo massimo spendibile, pari al valore della Convenzione iva esclusa.

La registrazione delle Amministrazioni al sistema non implicano una verifica, da parte della Centrale regionale di committenza, dei poteri di acquisto attribuiti a ciascun punto ordinante; la Centrale regionale di committenza non risponde quindi di Ordinativi di fornitura (contratti) sottoscritti da punti ordinanti non autorizzati dall'Amministrazione di appartenenza.

5 CONSEGNA FORNITURA

(rif. par. 6 del Capitolato) Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del fornitore.

Per consegna si intende ogni onere relativo all'imballaggio, trasporto, consegna al piano stradale, consegna al magazzino, consegna al piano/piani diversi e qualsiasi attività ad essa strumentale.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

Si intende **consegna al magazzino** il locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei prodotti piano strada o raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso non sia limitato da barriere architettoniche strutturali.

Si intende **consegna al piano/piani** diversi uno o più punti di deposito dei prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibili tramite montacarichi, alternativi al magazzino.

Il fornitore si impegna ad erogare alle Amministrazioni che ne facciano richiesta nell'ordinativo e/o nelle singole richieste di consegna, il servizio di consegna al piano/piani diversi.

5.1 Tempi di consegna e quantitativi ordinabili

(rif. par. 6.2 del Capitolato) Ciascuna Amministrazione potrà emettere richieste di consegna per un quantitativo minimo ordinabile e consegnabile non inferiore per ciascun luogo/punto di consegna pari a 100 risme (equivalenti a 20 scatole da 5 risme ciascuna) per il formato A4 e 50 risme (equivalenti a 10 scatole da 5 risme ciascuna) per il formato A3.

Nel caso della consegna della carta in pallet (A4 n. 240 risme – A3 n. 120 risme), il fornitore è tenuto a dare esecuzione alle richieste di consegna per una quantità minima di un pallet/bancale per ciascun formato.

La consegna della carta potrà avvenire secondo le seguenti modalità:

- **in risme al piano stradale** intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella richiesta di consegna, e/o magazzino laddove lo stesso sia posizionato al livello stradale o raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso non sia limitato da barriere architettoniche strutturali;
- **in pallets/bancali al piano stradale** intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella richiesta di consegna e/o magazzino laddove lo stesso sia posizionato al livello stradale;
- **in risme al piano/piani diversi**, ovvero in uno o più punti di deposito dei prodotti all'interno della stessa sede di consegna dell'Amministrazione, anche non raggiungibili tramite montacarichi.

La consegna, nelle diverse modalità previste, dovrà avvenire entro e non oltre i seguenti termini, pena l'applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo 13 e precisamente:



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

- a) per richiesta di consegna di carta espressa in risme (A4 ecologica e riciclata, A3 ecologica e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile, entro il termine perentorio di 7 (sette) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta;
- b) per richiesta di consegna espressa in pallets/bancali entro il termine perentorio di 12 (dodici) giorni lavorativi dalla data di ricezione della richiesta;
- c) per richiesta di consegna urgente di carta espressa in risme (A4 ecologica e riciclata, A3 ecologica e riciclata), nel rispetto della quantità minima ordinabile salvo diverso accordo con il fornitore, entro il termine perentorio di 2 (due) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richiesta con maggiorazione percentuale pari al 5% sull'importo dovuto al fornitore in forza della singola richiesta di consegna.

5.2 Condizioni generali di consegna

(rif. par. 6.3 del Capitolato) Il fornitore, entro 2 giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta di consegna standard dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di consegna nel rispetto dei termini sopra indicati. Il fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite e-mail i referenti indicati nell'ordinativo di fornitura o nella richiesta di consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo, per convenire modalità ed orari di consegna.

5.3 Gestione resi

(rif. par. 6.4 del Capitolato) Nel caso di difformità qualitativa (quale a titolo esemplificativo la mancata corrispondenza per marca, modello, formato e/o tipologia, integrità del confezionamento e/o dell'imballaggio, tra prodotti richiesti e prodotti consegnati, prodotti viziati o difettosi) e/o quantitativa in eccesso (numero di prodotti) tra la richiesta di consegna e quanto consegnato dal fornitore, anche se rilevate successivamente rispetto a quanto riportato nel documento di trasporto l'Amministrazione invierà una contestazione scritta al fornitore attivando le pratiche di reso.

6 INDISPONIBILITÀ PER ROTTURA DI STOCK

(rif. par. 7 del Capitolato) Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock di uno o più prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini della cartiera, il fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione per iscritto alla Centrale regionale di committenza nonché alle Amministrazioni contraenti.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

7 EVOLUZIONE TECNICA, FUORI PRODUZIONE E/O CASI DI DIFFICILE REPERIBILITÀ

(rif. par. 8 del Capitolato) Il fornitore si impegna ad informare periodicamente e tempestivamente le Amministrazioni sulla evoluzione tecnica dei prodotti e delle conseguenti possibili variazioni da apportare alle forniture ed alle prestazioni dei servizi connessi.

Qualora il fornitore, nel corso della durata della Convenzione, dimostri che uno o più prodotti offerti in sede di gara sia dichiarato fuori produzione e/o risulti essere di difficile reperibilità, il fornitore stesso dovrà darne comunicazione alla Regione, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni dalla data di messa "fuori produzione". Il fornitore, pena la risoluzione della Convenzione, dovrà contestualmente:

- indicare, quale tipologia di prodotto avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre alle stesse condizioni economiche, in sostituzione di quello offerto in sede di gara;
- fornire le schede tecniche debitamente sottoscritte dal legale rappresentante dell'impresa del prodotto offerto in sostituzione, comprese tutte le eventuali certificazioni/dichiarazioni richieste in fase di gara e la relativa campionatura.

La Regione procederà, quindi, alla verifica tecnica dell'equivalenza del prodotto offerto in sostituzione con quello aggiudicato in gara e con quanto dichiarato nella nuova scheda tecnica. In caso di esito positivo la Regione provvederà a comunicare al fornitore gli esiti di detta verifica delle schede tecniche ai fini dell'accettazione del nuovo prodotto.

In caso le verifiche abbiano dato esito negativo, la Regione avrà la facoltà di risolvere la Convenzione, anche solo in parte, laddove il fornitore non sia più in grado di garantire la disponibilità alle Amministrazioni del prodotto per il quale si richiede la sostituzione.

8 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

(rif. par. 10 del Capitolato) Per tutta la durata di ciascuna Convenzione il fornitore ha individuato quale responsabile della fornitura il Sig. Costantino Fadda - cell. 3474794107, che dovrà:

- essere il referente per tutte le Amministrazioni che emettono ordinativi di fornitura e richieste di consegna;
- implementare le azioni necessarie per garantire il livello dei servizi attesi nonché il rispetto delle prestazioni richieste;
- gestire gli eventuali reclami/disservizi provenienti dalla Regione e/o dalle Amministrazioni.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

9 PREZZI E REVISIONE PREZZI

(rif. par. 15 del Capitolato) Il fornitore ha offerto un prezzo unitario per risma (IVA esclusa) relativo a ciascuna delle tipologie di prodotto e alle modalità di consegna previste (in risme al piano/piani diversi, in risme al piano stradale, in pallets/bancali al piano stradale).

Tipologia di Carta/ Prodotti	Modalità di Consegna
Carta ecologica formato A4	Consegna in risme (min100) al piano/piani diversi
Carta ecologica formato A4	Consegna in risme (min100) al piano stradale
Carta ecologica formato A4	Consegna in pallets/bancali (1 e multipli) al piano stradale/magazzino
Carta ecologica formato A3	Consegna in risme (min50) al piano/piani diversi
Carta ecologica formato A3	Consegna in risme (min50) al piano stradale
Carta ecologica formato A3	Consegna in pallets/bancali (1 e multipli) al piano stradale/ magazzino
Carta riciclata formato A4	Consegna in risme (min100) al piano/piani diversi
Carta riciclata formato A4	Consegna in risme (min100) al piano stradale
Carta riciclata formato A4	Consegna in pallets/bancali (1 e multipli) al piano stradale
Carta riciclata formato A3	Consegna in risme (min50) al piano/piani diversi
Carta riciclata formato A3	Consegna in risme (min50) al piano stradale

I prezzi offerti potranno essere aggiornati per tutta la durata della Convenzione con cadenza trimestrale, a partire dal momento della data di stipula della convenzione stessa.

Al fine di consentire il riallineamento dei prezzi, sulla base dell'indice medio dei prezzi all'ingrosso per risme di carta di formato UNI A4 (di tipo "B" e di tipo "riciclato"), rilevato e pubblicato dalla Camera di Commercio di Milano, il fornitore aggiudicatario si impegna a comunicare alla Regione, al momento della stipula e poi successivamente entro i 15 giorni precedenti l'entrata in vigore della possibile variazione dei prezzi, la variazione avvenuta dei suddetti indici. Tale comunicazione dovrà essere accompagnata da idonea documentazione giustificativa. La Regione, previa l'effettuazione delle verifiche ritenute necessarie, provvederà a darne immediata comunicazione sul portale web www.sardegncat.it nella sezione apposita delle convenzioni quadro.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

10 VERIFICHE SULLA QUALITÀ DEI PRODOTTI

(rif. par. 11 del Capitolato) Per tutta la durata della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura, le Amministrazioni e la Regione, anche tramite terzi da essa incaricati, hanno la facoltà di effettuare verifiche, anche a campione, di corrispondenza delle caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelle offerte dal fornitore in sede di gara, e, comunque, con i requisiti minimi indicati nella relativa scheda tecnica. Tali verifiche verranno effettuate prelevando in contraddittorio con il fornitore o con il soggetto da questi incaricato per la consegna dei prodotti, al momento della consegna medesima, un campione degli stessi. La verifica si intende superata solo se i prodotti consegnati non presentino difformità rispetto ai requisiti minimi e alle caratteristiche tecniche richieste e presentate in sede di gara. Al termine delle verifiche verrà redatto un “Verbale di controllo della fornitura”.

La mancata rispondenza tra le caratteristiche tecniche dei prodotti consegnati con quelli offerti in gara e presenti come campionatura presso la Regione, impegna il fornitore alla gestione dei resi così come descritto nel precedente paragrafo.

Nel caso in cui, durante il corso di validità della Convenzione e dei singoli ordinativi di fornitura, siano riscontrati almeno tre esiti negativi delle verifiche effettuate sulla qualità dei prodotti, la Regione si riserva la facoltà di risolvere la Convenzione.

11 GESTIONE RECLAMI

(rif. par. 14 del Capitolato) Le Amministrazioni potranno segnalare, mediante comunicazione da inviare al fornitore e alla Regione, i disservizi di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità della fornitura e dei servizi ad essa connessi. Il fornitore è tenuto a rimuovere, entro 10 giorni lavorativi decorrenti dalla ricezione del reclamo, le “cause” di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità del servizio (in questo caso il reclamo s’intenderà “chiuso”), pena l’applicazione delle penali di cui al successivo paragrafo “Penali”. Inoltre, il fornitore è tenuto ad inviare alla Regione ciascuna comunicazione di contestazione trasmessa dalle Amministrazioni contraenti e entro 20 giorni dall’avvenuta risoluzione, la risposta risolutiva dell’addebito, indicando espressamente la data in cui è stato risolto il reclamo.

Con riferimento alla successiva tabella “Tipologia di reclamo”, la Regione procederà con l’applicazione delle penali qualora:

- il numero totale di reclami pervenuti nell’arco temporale di un mese solare sia uguale o superiore a n. 6 eventi riferiti ad una o più tipologie di reclamo;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

- il numero totale di reclami pervenuti nell'arco temporale di un mese solare sia uguale o superiore a n. 3 eventi riferiti alla medesima tipologia di reclamo.

TIPOLOGIA DI RECLAMO	
A	Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nelle modalità stabilite nel Capitolato tecnico e/o offerti in sede di gara
B	Mancata rispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati
C	Consegne parziali
D	Disservizio del Contact Center
E	Disservizio del Responsabile della Fornitura
F	Altra tipologia di reclamo

12 CONTACT CENTER

(rif. par. 9.1 del Capitolato) Il Fornitore mette a disposizione un servizio di "contact center" mediante la predisposizione un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail, attivo per tutto l'anno dal lunedì al venerdì, dalle ore 9.00 alle ore 17.00, ad eccezione dei giorni festivi, dei giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 2 gennaio e la seconda e terza settimana di agosto.

I recapiti sono riportati a sistema nella sezione riservata alla Convenzione. Gli operatori del contact center dovranno essere in grado di fornire alle Amministrazioni le informazioni relative alla fornitura e ai servizi compresi nella Convenzione, inoltre dei reclami, chiarimenti sulle fatturazioni, etc.

13 PENALI

(rif. par. 16 del Capitolato) La Centrale regionale di committenza e le Amministrazioni contraenti hanno la facoltà di effettuare tutti gli accertamenti e controlli che ritengano opportuni, con qualsiasi modalità ed in ogni momento, durante l'efficacia degli Ordinativi di fornitura, per assicurare che da parte del Fornitore siano scrupolosamente osservate tutte le pattuizioni contrattuali. Altresì, si riservano di controllare la



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

validità delle prestazioni eseguite, portando tempestivamente a conoscenza del Fornitore gli inadempimenti relativi all'applicazione del contratto.

Nel caso di ritardo nella consegna dei prodotti, per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile alla Amministrazione contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini stabiliti per la consegna dei prodotti di cui all'art. 12 della Convenzione "Modalità e termini di esecuzione della fornitura" e di quanto a corredo degli stessi, l'Amministrazione contraente applicherà al Fornitore una penale pari all'0,5% (zerovirgolacinqueper cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o del ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno, fino ad un massimo di 15 (quindici) giorni. Superato tale termine, l'Amministrazione si riserva il diritto di risoluzione dell'ordinativo di fornitura.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo nella consegna della fornitura e di quanto a corredo della stessa a seguito di indisponibilità temporanea del/i prodotto/i per rottura di stock rispetto ai termini massimi stabiliti all'Articolo 16 della Convenzione "Aggiornamento tecnologico, fuori produzione", l'Amministrazione contraente applicherà al Fornitore una penale, pari all'0,2 % (zerovirgoladueper cento), IVA esclusa, del valore dell'ordinativo di fornitura.

In caso di consegna parziale dei prodotti, di cui all' articolo 12 della Convenzione "Modalità e termini di esecuzione della fornitura", l'Amministrazione contraente applicherà al Fornitore una penale, per ogni giorno lavorativo di ritardo, pari allo 0,2% (zerovirgoladueper cento), IVA esclusa, del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento; tale penale è dovuta fino alla completa consegna della quantità ordinata.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, dovuto a causa non imputabile alla singola Amministrazione contraente ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine stabilito per il ritiro e/o sostituzione dei prodotti contestati per difformità qualitativa o quantitativa in eccesso di cui al precedente paragrafo 5.3 "Gestione dei resi", l'Amministrazione contraente applica al Fornitore una penale pari allo 0,5% (zerovirgolacinqueper cento) del corrispettivo della fornitura oggetto dell'inadempimento o ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno. Tale penale è dovuta fino al ritiro da parte del Fornitore dei prodotti consegnati non conformi e/o in eccesso.

In relazione ai reclami lamentati dalle singole Amministrazioni al Fornitore, e per conoscenza alla Regione, qualora si verifichi la mancata eliminazione della singola disfunzione nei tempi indicati, l'Amministrazione può applicare al fornitore una penale pari a € 50,00 (cinquanta) per ogni giorno solare di ritardo, fermo restando l'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi per le singole fattispecie.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

Nel caso in cui il numero totale dei reclami pervenuti nell'arco temporale di un mese solare sia uguale o superiore a n. 6 (sei) relativamente ad una o più tipologie di reclamo di cui al precedente paragrafo 11 "Gestione dei reclami", ovvero uguale o superiore a n. 3 (tre) della medesima tipologia di reclamo, la Regione può applicare al Fornitore una penale pari all'1% (uno per cento) sul valore della Convenzione fermo restando l'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo, dovuto a causa non imputabile alla Regione ovvero a forza maggiore o a caso fortuito, rispetto al termine stabilito per la mancata attività dei servizi connessi di "contact center"; la Regione applica al Fornitore una penale pari allo 0,01% (zerozero per cento) del valore della Convenzione, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

Per ogni giorno lavorativo di ritardo rispetto al termine per la trasmissione del servizio di reportistica con cadenza trimestrale, la Regione può applicare al Fornitore una penale pari a € 50,00 (cinquanta) fino al valore massimo dello 0,1% (zerouno per cento) dell'importo della Convenzione.

14 PROCEDURA APPLICAZIONE PENALI

Contestazione al fornitore Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti punti, verranno contestati per iscritto al fornitore dall'Amministrazione contraente o dalla Centrale regionale di committenza, dovranno riportare i riferimenti contrattuali con la descrizione dell'inadempimento e contenere anche il calcolo economico della penale.

La comunicazione di contestazione dell'inadempimento da parte dell'Amministrazione contraente deve essere indirizzata *in copia conoscenza* alla Centrale regionale di committenza.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di contestazione dell'inadempimento utilizzabile dall'Amministrazione contraente (***Allegato 1 - Standard di lettera contestazione penali***).

Controdeduzioni del fornitore Il fornitore dovrà comunicare per iscritto, in ogni caso, le proprie deduzioni, supportate – se del caso - da una chiara ed esauriente documentazione, all'Amministrazione medesima nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Accertamento della sussistenza/insussistenza delle condizioni di applicazione delle penali e quantificazione delle stesse Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio delle Amministrazioni contraenti, che avranno richiesto l'applicazione delle penali di cui si tratta, ovvero non vi



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate al fornitore le penali come sopra indicate a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

Qualora, invece, le controdeduzioni del Fornitore siano ritenute idonee, l'Amministrazione dovrà provvedere a comunicare per iscritto al Fornitore medesimo la non applicazione delle penali.

L' applicazione delle penali può avvenire in base alle seguenti modalità:

a. **compensazione del credito**: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di compensare i crediti derivanti dall'applicazione delle penali di cui alla Convenzione con quanto dovuto al Fornitore a qualsiasi titolo, quindi anche con i corrispettivi maturati;

b. **escussione della cauzione definitiva per un importo pari a quello delle penali**: è data facoltà all'Amministrazione Contraente di rivalersi sulla cauzione prodotta dal Fornitore all'atto della stipula della Convenzione. Ai fini dell'escussione della cauzione, dovrà essere presentata apposita richiesta scritta alla Centrale regionale di committenza includendo una copia di tutta la documentazione relativa alla procedura di contestazione.

Resta ferma la possibilità per il Fornitore di comunicare tempestivamente all'Amministrazione la propria volontà di rimettere direttamente l'importo delle penali tramite Bonifico Bancario su conto corrente (o postale) intestato all'Amministrazione e da questa indicato.

La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente paragrafo non esonera in nessun caso il fornitore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

Si allega in calce al presente documento, a titolo esemplificativo, uno standard di lettera di applicazione penali utilizzabile dall'Amministrazione Contraente (***Allegato 2 - Standard di lettera applicazione penali***).

15 COME ORDINARE

15.1 Registrazione

Per effettuare gli ordinativi, è necessario che gli utenti delle Amministrazioni richiedano la registrazione sul portale <http://www.sardegnaecat.it>.

L'abilitazione come Punto Ordinante, consente - ai soggetti autorizzati ad impegnare capitoli di spesa per conto delle Amministrazioni - di identificarsi come utenti del servizio. A seguito della abilitazione, una volta effettuata l'autenticazione sul portale inserendo utente e password, è possibile effettuare acquisti.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

15.2 Ordinativo di fornitura – Modalità di compilazione

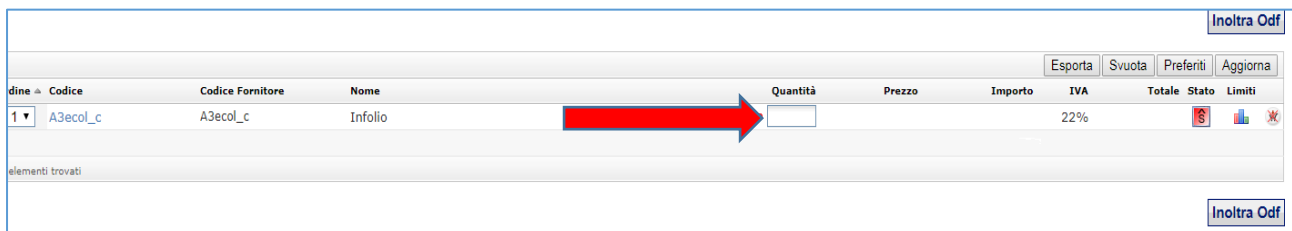
La Convenzione consente l'emissione dell'ordinativo di fornitura **esclusivamente on-line** con firma digitale. L'invio dell'ordinativo di fornitura avviene attraverso la modalità prevista sulla piattaforma di e-procurement SardegnaCAT.


Una volta effettuato il login sul portale www.sardegncat.it, inserendo il nome utente e la password rilasciati in fase di abilitazione, l'utente, dopo aver preso visione della documentazione relativa alla Convenzione (scaricabile dalla home page nella sezione "Convenzioni Quadro" / "Convenzioni Attive"), dovrà:

- attraverso il pulsante "**Convenzioni**" accedere alla Sezione riservata e ricercare il prodotto/servizio di interesse, utilizzando le diverse modalità di ricerca e navigazione disponibili;



- aggiungere al carrello il prodotto/servizio selezionato, inserendo nel campo "**Quantità**" il numero di prodotti che si intende ordinare;



- dal carrello, procede con la creazione dell'ordine di fornitura (ODF) cliccando sul pulsante 
- compilare **tutti i campi** obbligatori contrassegnati da un asterisco rosso (*), le informazioni contenute nei campi in grigio vengono valorizzate automaticamente dal sistema;



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

e. compilare **obbligatoriamente** il campo denominato “Indirizzo di consegna” inserendo
alternativamente il seguente testo:

1) **nel caso di consegna in unica soluzione**

“I prodotti ordinati dovranno essere consegnati al/ai seguente/i indirizzo/i: _____”

2) **nel caso di consegna frazionata**

“I prodotti ordinati dovranno essere consegnati secondo le differenti modalità stabilite, di volta in
volta, nella Richiesta di Consegna”

f. nel campo denominato “Note” inserire **obbligatoriamente** il seguente testo:

“Le fatture relative al presente Ordinativo di fornitura dovranno essere intestate a _____
Tracciabilità dei flussi finanziari: i movimenti finanziari relativi all'esecuzione del presente ODF
saranno registrati sul C/C dedicato su cui può operare la persona delegata, così come stabilito all'art.
18 comma 8 della Convenzione”



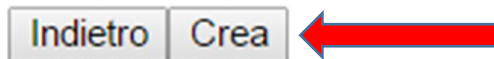
REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

g. completare l'inserimento dei dati Cliccare su **“Crea”**



h. procedere alla generazione del formato elettronico dello stesso ODF e al suo salvataggio sul proprio PC;

i. ricaricare a sistema il documento firmato digitalmente ed effettuare l'invio dell'ordine al Fornitore tramite il sistema.

Per una più agevole e corretta compilazione dell'ordine, si consiglia di consultare il documento *“Manuale Convenzioni Punto Ordinante”* e *“Manuale Convenzioni Punto Istruttore”* file scaricabili dalla home page del portale SardegnaCAT nella sezione *“Convenzioni Quadro”* / *“Convenzioni Attive”* / *“Carta in risme 2017”*.



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

16 ALLEGATI

16.1 Allegato 1 – Standard di lettera contestazione penali

Prot. n

Luogo, gg/mm/aaaa

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. Nominativo Referente Fornitore

Pec: xxxxxxxxx@xxxxxx.xx

e p.c. **SardegnaCAT**

mail: sardegnacat@regione.sardegna.it

Oggetto: Nome Convenzione *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* **stipulata in data gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **contestazione addebito ai sensi dell'art. nn della Convenzione**

Con riferimento alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, la scrivente Amministrazione formula la presente per contestare formalmente a Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio quanto segue.

*[Inserire la descrizione "circostanziata" dell'inadempimento totale o parziale o del ritardo nell'adempimento oggetto di contestazione. Ad es.: i beni oggetto della fornitura avrebbero dovuto essere consegnati, ai sensi dell'art. nn della Convenzione entro e non oltre il gg/mm/aaaa, mentre a tutt'oggi non sono stati consegnati, oppure sono stati consegnati in parte (indicare il numero dei beni oggetto di mancata consegna), oppure sono stati consegnati in data gg/mm/aaaa. **N.B.** : fare riferimento a qualsiasi documentazione idonea e comprovante la circostanza contestata.]*

In relazione alle summenzionate contestazioni si rammenta che l'art. nn della Convenzione, prevede quanto segue: *[Riportare testualmente il contenuto dell'articolo della Convenzione nel quale è prescritta*



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

l'obbligazione specifica che il Fornitore non ha eseguito o non ha eseguito in modo conforme alla Convenzione e che è oggetto di contestazione].

A mente dell'art. nn della Convenzione, in ragione del contestato inadempimento la scrivente Amministrazione, ha maturato il diritto al pagamento a titolo di penali del seguente importo complessivo di Euro nnnnnn,nn (testo) *[Indicare l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere]*, quantificato secondo il seguente calcolo analitico: *[Specificare il tipo di calcolo adottato: ad es. gg. ritardo x importo penale giornaliera]*.

Alla stregua di quanto sopra dedotto e contestato, ai sensi e per gli effetti dell'art. nn della Convenzione si invita l'Impresa/il RTI/il Consorzio in indirizzo a trasmettere alla scrivente Amministrazione, entro le ore nn del giorno gg/mm/aaaa *[Nell'individuazione del giorno si ricorda che il termine massimo è di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa]* ogni eventuale deduzione in merito a quanto sopra contestato.

A mente dell'articolo testé richiamato, si rammenta che qualora Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non provveda a fornire entro il termine sopra stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento o qualora le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano ritenute idonee dalla scrivente Amministrazione a giustificare l'inadempienza contestata, si procederà, previa opportuna comunicazione, all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto e secondo le modalità stabilite nella Convenzione ivi compresa la compensazione del credito/l'escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione.

Distinti saluti



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

16.2 Allegato 2 – Standard di lettera applicazione penali

Prot. n

Luogo, gg/mm/aaaa

Spett.le

Denominazione Impresa

Indirizzo Impresa

[In caso di RTI indicare denominazione e indirizzo dell'Impresa mandataria]

c.a. Nominativo Referente Fornitore

Pec: XXXXXXXXXX@XXXXXXXX.XX

e p.c. **SardegnaCAT**

mail: sardegnaecat@regione.sardegna.it

Oggetto: Nome Convenzione *[Inserire la denominazione della Convenzione per esteso]* **stipulata in data gg/mm/aaaa** *[Inserire la data di stipula]* **lotto/i nn/lotto unico ordinativo di fornitura** *[Inserire l'ordinativo di riferimento]* - **applicazione penali per inadempimento/non applicazione delle penali oggetto di contestazione**

In riferimento alla nostra comunicazione del gg/mm/aaaa prot. n. nnnnnn, relativa alla Convenzione e all'ordinativo di fornitura in oggetto, comunichiamo quanto segue.

[In base alla casistica, inserire il testo relativo]

[1° caso] Preso atto che Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio non ha provveduto a fornire entro il termine ivi stabilito le proprie deduzioni in ordine al contestato inadempimento,

[2° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio, con nota in data gg/mm/aaaa, pur essendo pervenute tempestivamente, non sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nella Convenzione, mediante compensazione tra quanto dovuto a titolo di corrispettivo e la corrispondente somma dovuta a titolo di penale/escussione della cauzione definitiva prestata all'atto della stipula della Convenzione. Specificamente, in base a quanto stabilito dall'art. nn della Convenzione Nome Convenzione provvederemo all'escussione/alla compensazione della somma di Euro nnnnnn,nn (testo). *[Indicare*



REGIONE AUTÓNOMA DE SARDIGNA
REGIONE AUTONOMA DELLA SARDEGNA

ASSESSORADU DE SOS ENTES LOCALES, FINÀNTZIAS E URBANÍSTICA
ASSESSORATO DEGLI ENTI LOCALI, FINANZE E URBANISTICA

Direzione generale enti locali e finanze
Servizio centrale regionale di committenza

SardegnaCAT
Centrale Regionale di Committenza

[l'importo in cifre e, tra parentesi, in lettere; inserire la quantificazione delle penali prevista dalla Convenzione]

[Nell'ipotesi di escussione della cauzione, inserire il seguente testo] Codesta società sarà tenuta a provvedere al reintegro della cauzione entro il termine di 10 (dieci) giorni lavorativi *[Se diverso il termine, inserire i giorni in cifre e, tra parentesi, in lettere]* dal ricevimento della relativa richiesta effettuata da Codesta Amministrazione, secondo quanto previsto all'articolo nn comma nn, della Convenzione.

Vi rammentiamo altresì che la richiesta e/o il pagamento delle penali indicate nella Convenzione non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato l'obbligo di pagamento della penale in oggetto.

Con ogni salvezza in ordine al risarcimento del maggior danno, nonché alle tutele di legge e di contratto a fronte del contestato inadempimento.

[3° caso] Considerato che le deduzioni inviate da Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio sono state ritenute idonee dalla scrivente a giustificare l'inadempienza contestata, con la presente Vi comunichiamo formalmente che Codesta Amministrazione non procederà all'applicazione delle penali, ai sensi di quanto previsto nella Convenzione.

Vi rammentiamo tuttavia, che la ritenuta inapplicabilità delle penali indicate nella Convenzione, non esonera in nessun caso Codesta/o Impresa/RTI/Consorzio dall'assolvimento dell'obbligazione la cui inadempienza ha comportato motivo di contestazione.

Distinti saluti
