



**GARA A PROCEDURA APERTA FINALIZZATA ALLA STIPULA DI UN
CONTRATTO PER LA FORNITURA DI DETERGENTI PER LE ATTIVITA’
DI PULIZIA E SANIFICAZIONE SANITASERVICE**

CAPITOLATO TECNICO

1. Oggetto della fornitura e quantità

Il presente Capitolato disciplina le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali alla fornitura di detergenti per le attività di pulizia e sanificazione (di seguito anche solo "Prodotti"), per i dipendenti Sanitaservice, mediante l'emissione di Ordinativi di Fornitura da parte di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale.

Si specifica che, nel presente documento, con il termine:

- *servizi connessi alla fornitura* si intendono tutti i servizi prestati dal Fornitore aggiudicatario unitamente alla fornitura medesima e per i quali Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale non dovrà corrispondere al Fornitore alcun prezzo ulteriore;
- *Fornitore* si intende l'aggiudicatario della gara;
- *Stazione Appaltante* si intende Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale responsabile della pubblicazione e successiva aggiudicazione della procedura di gara;
- *Ordinativo di fornitura* l'ordine di esecuzione istantaneo della fornitura con cui Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale dettaglia di volta in volta, la quantità di prodotto che intende acquistare, nonché il luogo di consegna ed i riferimenti per la fatturazione.

Per quanto attiene la descrizione delle caratteristiche dei detergenti e dei quantitativi da fornire si rinvia a quanto disposto nell'allegato *F - elenco prodotti* che costituisce parte integrante e sostanziale del presente Capitolato.

Nel corso di tutta la durata del contratto, il Fornitore, salvo quanto previsto ai successivi articoli, sarà obbligato a fornire il medesimo prodotto indicato nell'offerta in sede di gara.

Le quantità e tipologie dei prodotti indicate nell'allegato *F - elenco prodotti* si riferiscono al *fabbisogno per 24 mesi*.

Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, nel corso dell'esecuzione contrattuale potrà apportare, nei casi e nelle modalità previste dall' art. 60 del D.Lgs n. 36/2023, variazioni in aumento e in diminuzione nei limiti previsti dalla richiamata normativa.

2. Durata della fornitura

Con la stipula del contratto il Fornitore si impegna a eseguire la prestazione affidata, **per 24 (ventiquattro) mesi** decorrenti dalla data della stipula del Contratto.

Si evidenzia che in caso di particolare urgenza, Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale può disporre, prima della stipula del contratto, anche nella forma della lettera commerciale, l'anticipata esecuzione dello stesso ai sensi di quanto previsto dal D.Lgs. n. 36/2023. Resta inteso che l'esecuzione anticipata non potrà eccedere i limiti di un quinto dell'importo contrattuale.

3. Caratteristiche generali dei prodotti

I Prodotti oggetto della presente fornitura devono rispettare quanto indicato in ciascun campo dell'*Allegato F - Elenco Prodotti* e soddisfare i seguenti requisiti minimi:

- ✓ essere nuovi di fabbrica e conformi alle norme di legge e di regolamento vigente che ne disciplinano la produzione, la vendita ed il trasporto;
- ✓ essere conformi alle direttive statali e/o comunitarie in relazione alle autorizzazioni alla produzione, importazione e immissione in commercio, con particolare riferimento al D.Lgs. n. 206/2005 (recante disposizioni relative alla sicurezza generale dei prodotti) e all'eventuale possesso del marchio CE, se obbligatorio ai sensi della suddetta normativa;
- ✓ essere conformi ai requisiti previsti dalle norme vigenti all'atto dell'offerta e a tutti quelli che venissero emanati nel corso della durata del Contratto;
- ✓ essere esenti da difetti e/o vizi occulti ed essere garantiti per un sicuro funzionamento, oltre che essere realizzati con l'uso di materie non nocive.

Tutti i prodotti offerti, pena l'esclusione dalla gara, devono essere rispondenti alle caratteristiche tecniche e qualitative minime riportate, per singolo prodotto, nell'*Allegato F - elenco prodotti*.

Nel corso della fornitura, non è consentito eliminare prodotti offerti in sede di gara né sostituire gli articoli o variarne le caratteristiche o le confezioni, salvo quanto previsto nel presente Capitolato.

Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, durante tutto il periodo dell'Ordinativo di fornitura, potrà effettuare controlli sui prodotti forniti, atti a verificare la corrispondenza degli stessi alle caratteristiche tecniche richieste in gara.

Si precisa che il difetto delle caratteristiche tecniche richieste riscontrato in sede di esecuzione contrattuale comporta grave inadempimento con conseguente risoluzione degli Ordinativi di Fornitura o del Contratto.

Qualora nel corso della validità del Contratto, si verificasse l'emanazione di direttive statali e/o comunitarie per quanto attiene le autorizzazioni alla produzione, importazione ed immissione in commercio o qualsiasi altra disposizione vigente in materia, il Fornitore è tenuto a conformare la qualità dei prodotti forniti alla sopravvenuta normativa, senza alcun aumento di prezzo ed a sostituire le eventuali rimanenze relative alle forniture effettuate, giacenti nei magazzini di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, qualora ne fosse vietato l'uso.

4. Sostituzione dei prodotti

Qualora, durante il periodo contrattuale, vengano apportate variazioni sostanziali nella produzione di quanto aggiudicato o vengano introdotti sul mercato prodotti sostitutivi, la Ditta aggiudicataria, previo parere favorevole di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, si impegna a fornire tali nuovi prodotti.

5. Confezionamento e imballaggio

L'imballaggio (primario, secondario ed eventualmente terziario) - salvo quanto meglio specificato di seguito - deve essere costituito da materiali, facilmente separabili a mano, in parti costituite da un solo materiale (es. cartone, carta, plastica, etc.) riciclabile e/o costituito da materia recuperata o riciclata. Gli imballaggi in plastica devono essere identificati conformemente alla norma CR 14311 "Packaging – Marking and material identification system".

L'imballaggio deve essere costituito per almeno l'80% in peso da materiale riciclato se in carta o cartone.

Verifica: l'offerente deve descrivere l'imballaggio che utilizzerà, indicando il tipo di materiale o di materiali con cui è costituito, le quantità utilizzate, le misure intraprese per ridurre al minimo il volume dell'imballaggio, come è realizzato l'assemblaggio fra materiali diversi e come si possono separare e dichiarare il contenuto di riciclato.

Sono presunti conformi i prodotti provvisti di un'etichetta "FSC® Riciclato" (oppure "FSC® Recycled") o "Riciclato PEFC™" (oppure PEFC Recycled™) con relativo codice di licenza riconducibile al produttore dell'imballaggio, oppure di una certificazione di prodotto rilasciata da un organismo di valutazione della conformità che attesti il contenuto di riciclato (es. ReMade in Italy® o Plastica Seconda Vita o equivalenti) o di una autodichiarazione ambientale di Tipo II conforme alla norma ISO 14021, verificata da un organismo di valutazione della conformità, che dimostri il rispetto del criterio.

L'imballaggio di ciascun collo dovrà, inoltre, garantire l'integrità finale dei prodotti. Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale potrà rifiutare la consegna dei prodotti consegnati in colli non integri.

I prodotti dovranno essere confezionati in modo tale da garantire la corretta conservazione anche durante le fasi di trasporto e fino alla consegna.

6. Servizi Connessi alla fornitura

I servizi descritti nel presente paragrafo, nonché le ulteriori attività descritte, ovvero comunque necessarie per l'esatto adempimento degli obblighi contrattuali, sono connessi ed accessori alla fornitura del Prodotto.

Con riferimento ai termini previsti nel presente documento, laddove non diversamente e specificamente previsto, i termini indicati devono intendersi perentori e, comunque, lavorativi, intendendosi per giorni lavorativi tutti i giorni della settimana esclusi sabato e domenica, nonché le festività.

I servizi connessi, di seguito elencati, sono prestati dal Fornitore unitamente alla fornitura medesima ed il relativo corrispettivo è incluso nel costo del prezzo unitario, IVA esclusa, corrisposto dall'Amministrazione Contraente.

I servizi connessi sono i seguenti:

- Consegna;
- Gestione resi;
- Call center;
- Servizio di assistenza;
- Gestione reclami;
- Trasmissione catalogo/elenco informatizzato dei prodotti;
- Reportistica.

Servizio di consegna

Gli oneri relativi alla consegna della fornitura sono interamente a carico del Fornitore che dovrà pertanto essere dotato di tutte le attrezzature necessarie per svolgere tali attività nel rispetto delle prescrizioni previste. Per consegna deve intendersi ogni onere relativo all'imballaggio, trasporto, consegna al piano stradale, al magazzino, nonché qualsiasi attività ad essa strumentale.

Condizioni generali di consegna

Il Fornitore, entro 1 giorno lavorativo dalla ricezione della richiesta di consegna standard, dovrà dare riscontro all'Amministrazione richiedente, comunicando la data prevista di

consegna nel rispetto dei termini sotto indicati. Il Fornitore si impegna, altresì, a contattare telefonicamente e/o tramite e-mail i referenti indicati nell'Ordinativo di Fornitura o negli ordini/richesta di consegna, con un preavviso di almeno 1 giorno lavorativo, per convenire modalità ed orari di consegna.

Per il rispetto dei tempi di consegna e di avviso fanno eccezione i periodi sotto indicati:

- giorni compresi tra il 24 dicembre ed il 6 gennaio;
- seconda e terza settimana di agosto.

Non saranno ammesse consegne parziali salvo diverso accordo scritto tra il Fornitore e l'Amministrazione e salva l'eventuale indisponibilità temporale dei prodotti per rottura di stock di cui al successivo sottoparagrafo.

Qualora il quantitativo di merce consegnata fosse inferiore al quantitativo ordinato, la consegna sarà considerata parziale ed il Fornitore sarà tenuto a completare la fornitura entro 5 giorni, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore dell'ordine/richesta di consegna, per ogni giorno lavorativo di ritardo.

La consegna dei prodotti potrà avvenire sia in scatole che in pallet/bancale, a seconda del quantitativo ordinato.

Quantitativi ordinabili e tempi di consegna

Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale può emettere ordini/richeste di consegna per fornitura il cui valore non risulti inferiore ad € 100,00 (Euro cento), IVA esclusa, per ciascun luogo di consegna indicato di volta in volta dall'Amministrazione nell'ordine/richesta di consegna.

La consegna, nelle diverse modalità previste, deve avvenire entro e non oltre i seguenti termini:

- a) entro il termine perentorio di 5 (cinque) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richesta (consegna standard);
- b) per richesta di consegna urgente, sempre nel rispetto del valore minimo ordinabile di € 100,00, entro il termine perentorio di 3 (tre) giorni lavorativi a decorrere dalla data di ricezione della richesta (consegna urgente).

Il mancato rispetto di tali termini comporta l'applicazione di una penale pari, per ogni giorno lavorativo di ritardo, allo 0,3 per mille del valore del relativo ordine/richesta di consegna.

Modalità di consegna

Il Fornitore dovrà consegnare la merce all'indirizzo indicato nell'ordine/Richiesta di Consegna (Via Miglietta 5, Lecce – sede del magazzino centrale) entro il termine definito per ogni tipologia di consegna prescelta dall'Amministrazione.

La consegna dovrà essere effettuata almeno "al piano stradale", intendendo per piano stradale la sede dell'Amministrazione riportata nella Richiesta di Consegna.

Laddove richiesto dall'Amministrazione contraente, la consegna della fornitura dovrà essere effettuata:

– al magazzino, intendendo per magazzino un locale utilizzato dall'Amministrazione per lo stoccaggio dei prodotti, purché quest'ultimo sia posizionato al livello del piano stradale ovvero raggiungibile tramite montacarichi e il cui accesso sia comunque non limitato da barriere architettoniche strutturali;

– al piano, intendendo per piano un unico punto di deposito dei prodotti all'interno dello stesso indirizzo di consegna dell'Amministrazione, sempre raggiungibile tramite montacarichi e alternativo al magazzino.

Si precisa che il servizio di consegna al magazzino e/o al piano, non comporta alcuna maggiorazione di prezzo sul corrispettivo dovuto al fornitore.

L'avvenuta consegna sarà comprovata dal documento di trasporto.

La tipologia del prodotto dovrà essere individuabile dalle seguenti caratteristiche: denominazione commerciale, marca, caratteristiche del prodotto.

Il Fornitore sarà responsabile e garante del trasporto, da effettuarsi con mezzi adeguati, tali da consentire il mantenimento di tutte le caratteristiche tecniche dei prodotti.

Agli effetti della fatturazione saranno valide le quantità che verranno riscontrate conformi dalle Amministrazioni.

Si precisa che il servizio di consegna prevede che i pallet/bancali siano "a rendere" e pertanto il fornitore è tenuto al loro ritiro.

Indisponibilità per Rottura di Stock

Nei casi di indisponibilità temporanea dovuta ad eventi occasionali di rotture di stock dei

prodotti, (quali a titolo esemplificativo e non esaustivo l'eventuale assenza di scorte presso i magazzini), il Fornitore dovrà darne tempestiva comunicazione alle Amministrazioni con un preavviso di almeno 5 giorni lavorativi. In tale comunicazione il Fornitore dovrà indicare la data a partire dalla quale non potranno essere garantiti i termini di consegna ("data di rottura di stock"). A seguito di tale comunicazione, gli ordini/Richieste di Consegna dovranno essere soddisfatti entro una data non superiore al termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla data di ricezione di ciascuna richiesta, pena l'applicazione di una penale pari allo 0,3 per mille del valore del relativo ordine/Richiesta di Consegna, per ogni giorno lavorativo di ritardo.

Nei 10 giorni lavorativi successivi alla "data di rottura di stock", non potrà essere richiesto da parte delle Amministrazioni il servizio di "consegna urgente". Il Fornitore potrà attivare la pratica di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non più di una volta per ciascun semestre di durata di ciascun Odf. Ulteriori comunicazioni di indisponibilità temporanea dei prodotti per rottura di stock non verranno tenute in considerazione e, in caso di mancato rispetto dei termini di consegna, verranno applicate le penali per mancato rispetto dei tempi di consegna.

Gestione resi

I prodotti consegnati dal Fornitore devono corrispondere per qualità, quantità e tipologia a quelli ordinati da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale. La corrispondenza è accertata da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale che può provvedervi anche in un momento successivo alla consegna.

I prodotti difformi per qualità e caratteristiche o eccedenti rispetto alle quantità ordinate, rilevate all'atto della consegna, possono essere rifiutate con obbligo del Fornitore di provvedere al loro contestuale ritiro e alla loro sostituzione entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale pari all' 0,3 per mille del valore dell'ordine/Richiesta di Consegna.

Le difformità e/o eccedenze, rilevate in un momento successivo alla consegna, devono essere sanate dal Fornitore. In tal caso l'Amministrazione Contraente attiva le pratiche di reso mediante una contestazione scritta al fornitore.

Il ritiro della merce in eccesso o la sostituzione dei prodotti non conformi dovranno essere effettuati senza alcun onere per Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data della richiesta. Per ogni giorno di ritardo si applicherà una penale pari all'

0,3 per mille del valore dell'ordine/Richiesta di Consegna.

La merce non ritirata nei termini di cui sopra può essere inviata da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale al Fornitore con addebito di ogni spesa sostenuta. In ogni caso è a carico del Fornitore ogni danno relativo al deterioramento della merce non ritirata.

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

In caso di inadempienze da parte del Fornitore, Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale potrà procedere direttamente all'acquisto sul libero mercato di eguali quantità e qualità dei prodotti richiesti, con addebito dell'eventuale differenza di costo al medesimo Fornitore oltre alla rifusione di ogni altra spesa e/o danno.

Servizio di Call Center

Alla data di attivazione del Contratto, il Fornitore dovrà avere attivato e reso operativo un servizio di Call Center, il quale dovrà essere disponibile per tutta la durata del contratto mediante la predisposizione di almeno un numero di telefono, un numero di fax e un indirizzo e-mail. I riferimenti del Call Center dovranno essere indicati a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il servizio dovrà essere disponibile in tutti i giorni lavorativi dell'anno dalle ore 9.00 alle ore 13.00 e dalle ore 14.00 alle ore 18.00, esclusi il sabato, la domenica e i giorni festivi.

Durante queste fasce orarie le chiamate effettuate da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale devono essere ricevute da un operatore addetto, mentre al di fuori di tali fasce, ivi inclusi i giorni non lavorativi, deve essere attiva una segreteria telefonica che registri le chiamate che si intenderanno come ricevute.

Il Call Center permetterà a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale di:

- richiedere informazioni sui servizi compresi nel Contratto;
- richiedere chiarimenti sulle modalità di compilazione e invio dell'Ordinativo di Fornitura e degli ordini/Richieste di Consegna;
- richiedere chiarimenti ed informazioni sulle modalità di consegna e/o sullo stato degli ordini in corso e delle consegne;
- inoltrare i reclami.

Il Call Center dovrà essere costantemente in contatto con il Responsabile della Fornitura al fine

di trasmettere tempestivamente ogni segnalazione e/o reclamo effettuato da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale

Gestione dei reclami

Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale potrà segnalare, mediante comunicazione da inviare al Fornitore, le disfunzioni di qualsiasi genere recanti pregiudizio alla regolarità della fornitura e dei servizi ad essa connessi, ferma restando l'applicazione delle penali previste per le singole fattispecie.

Con riferimento alla tabella sotto riportata "TIPOLOGIA DI RECLAMO", qualora il numero totale dei reclami pervenuti nell'arco temporale di 6 (sei) mesi sia uguale o superiore a n. 5 reclami relativi a diverse tipologie degli stessi, ovvero uguale o superiore a n. 3 reclami della medesima tipologia, Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale applicherà una penale pari a € 1.000,00.

Si riportano, di seguito, le tipologie di reclamo previste:

TIPOLOGIA DI RECLAMO

- A. Consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara;
- B. Mancata consegna di prodotti entro i tempi e/o nelle modalità stabilite nel Capitolato tecnico;
- C. Mancata corrispondenza tra prodotti richiesti e prodotti consegnati;
- D. Consegne parziali;
- E. Disservizio del Call Center;
- F. Disservizio imputabile al Responsabile della Fornitura;
- G. Altre tipologie di reclami.

Gli eventuali reclami di cui sopra verranno contestati per iscritto al Fornitore da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale; il Fornitore dovrà comunicare per iscritto in ogni caso le proprie deduzioni nel termine massimo di giorni 2 (due) dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili, a insindacabile giudizio di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, si procederà come sopra indicato.

È fatta salva la possibilità per Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale di risolvere il proprio Ordinativo di Fornitura per la consegna di prodotti diversi da quelli offerti in gara.

Trasmissione listino/elenco informatizzato dei prodotti

Il Fornitore si obbliga a consegnare la seguente documentazione:

- Listino/Elenco informatizzato, completo di descrizioni ed immagini dei prodotti offerti in sede di gara con le principali caratteristiche, la confezione minima ordinabile e il relativo prezzo.

Su richiesta di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, il Fornitore dovrà consegnare le Schede tecniche di tutti i prodotti offerti, nel formato, analogico o digitale, richiesto.

Servizio di reportistica

Il Fornitore si impegna a fornire, dietro richiesta di Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale ed ogni qualvolta se ne ravvisasse la necessità, i report relativi ai prodotti venduti, entro il termine di 30 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta stessa.

Il report dovrà contenere almeno le seguenti informazioni:

- Codice prodotto/ casa madre/fornitore
- Denominazione del prodotto
- Quantità (UM) vendute
- Prezzo applicato
- Amministrazione contraente

e ogni altra eventuale informazione necessaria a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale.

7. Variazioni soggettive del fornitore

Nel periodo di validità del Contratto, eventuali variazioni di ragione sociale, accorpamenti, cessioni di ramo d'Azienda, cessione di prodotti, etc. dovranno essere tempestivamente comunicati a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale.

8. Fuori produzione, casi di difficile reperibilità e fornitura di prodotti di scarsa qualità

Il Fornitore si impegna ad informare Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale sulle eventuali modifiche dei prodotti e sulle possibili variazioni da apportare alla fornitura e ai servizi connessi.

Qualora il Fornitore, nel corso della durata del Contratto, dimostri che uno o più prodotti offerti in sede di gara e ricompresi nel catalogo illustrato si trovi ad essere fuori produzione e/o di difficile reperibilità, il Fornitore stesso dovrà darne comunicazione a Sanitaservice ASL LE Srl

Unipersonale, con un preavviso di almeno 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data di messa “fuori produzione”.

Il Fornitore dovrà contestualmente:

- indicare, quale tipologia di prodotto avente analoghe o migliori caratteristiche intenda proporre in sostituzione di quello offerto, alle stesse condizioni normo economiche;
- fornire tutte le ulteriori documentazioni a comprova delle caratteristiche possedute dal prodotto offerto in sostituzione.

Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale procederà, pertanto, all'accettazione o meno del nuovo prodotto.

In caso di esito negativo di tali verifiche, Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale avrà facoltà di risolvere il Contratto.

9. Responsabile della fornitura

Per tutta la durata del Contratto il Fornitore dovrà individuare un Responsabile della Fornitura, i cui riferimenti dovranno essere comunicati a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale nella documentazione richiesta ai fini della stipula del Contratto.

Il Responsabile della Fornitura dovrà:

- essere il referente per Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale che emette Ordini/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 da Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale.

In caso di sostituzione del Responsabile della Fornitura nel corso del Contratto, il Fornitore dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta a Sanitaservice ASL LE Srl Unipersonale, inviando congiuntamente i riferimenti del nuovo Responsabile della Fornitura.