



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI GESTIONE E FORNITURA
DI ABBONAMENTI A PERIODICI ITALIANI E STRANIERI, BANCHE DATI, E SERVIZI
CONNESSI PER LE BIBLIOTECHE DELLE AMMINISTRAZIONI E AZIENDE SANITARIE
DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA 4**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

PREMESSA.....	3
1 DEFINIZIONI.....	4
2 OGGETTO DELL' APPALTO	5
3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO.....	5
3.1 Periodici cartacei	5
3.2 Periodici elettronici e banche dati.....	5
3.3 prestazioni ulteriori.....	6
3.4 Banca dati amministrativa bibliografica	7
3.5 Servizio di assistenza clienti	8
3.6 Recupero fascicoli mancanti	9
4 TEMPI DI ATTIVAZIONE E MODALITÀ DI CONSEGNA	10
5 SERVIZIO DI AGGREGAZIONE DELLE RIVISTE ELETTRONICHE	13
6 REPORTISTICHE	14
6.1 Reportistica relativa alla fornitura di periodici cartacei.....	14
6.2 Reportistica relativa alla fornitura di periodici on line.....	15
7 RIUTILIZZO DEI DATI.....	16
8 FORMAZIONE	16
9 CORRISPETTIVI.....	16

PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico descrive le condizioni minime che il Fornitore deve rispettare nel corso dello svolgimento delle attività funzionali all'espletamento del servizio in oggetto.

Il servizio è destinato principalmente a favore delle Biblioteche dell'Ente Regione Emilia-Romagna e delle Aziende Sanitarie del territorio Regionale. Possono essere destinatari del servizio anche i Comuni che hanno aderito alla precedente edizione e/o che hanno manifestato interesse al servizio mediante l'invio dei propri fabbisogni tramite i questionari disposti dall'Agenzia, nella fase di rilevazione dei fabbisogni medesimi.

Elenco dei soggetti di cui sopra:

A) Biblioteche dell'Ente Regione Emilia-Romagna:

- Biblioteca per la Salute della RER;
- Biblioteca dell'Assemblea legislativa della RER;
- Biblioteca della Giunta RER;
- Mediateca "Giuseppe Guglielmi" (ex IBACN Regione Emilia-Romagna) del settore Patrimonio Culturale della RER.

B) Aziende Sanitarie del territorio:

- Azienda USL Piacenza;
- Azienda USL Parma;
- Azienda Ospedaliera Parma;
- Azienda USL-IRCCS di Reggio Emilia;
- Azienda USL Modena; Azienda USL Bologna;
- IRCCS Azienda Ospedaliero-Universitaria di Bologna;
- Azienda USL Ferrara; Azienda Ospedaliera Ferrara; Azienda USL Imola;
- Azienda USL Romagna.

C) Comuni:

- Comune di Bologna
- Comune di Carpi
- Comune Casalecchio
- Comune di Castelfranco Emilia
- Comune di Cesena
- Comune di Comacchio
- Comune di Fiorano Modenese
- Comune di Forlì
- Comune di Imola

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

- Comune di Parma
- Comune di Ravenna
- Comune di Rimini
- Unione delle Terre d'Argine

(di seguito per brevità, verranno definite nel presente documento Biblioteche).

Durante il corso dell'appalto se altre Amministrazioni manifesteranno interesse ad aderire alla Convenzione esse dovranno richiedere autorizzazione all'Agenzia. Nel caso di avallo di quest'ultima, le stesse potranno emettere Ordinativi di Fornitura, e il Fornitore aggiudicatario è obbligato a eseguire la fornitura, così come disciplinata nei documenti di gara, anche in favore di tali soggetti, nei limiti dell'importo massimo spendibile. In tal caso, gli Ordinativi di Fornitura emessi dalle Amministrazioni che aderiranno in un momento successivo, avranno sempre decorrenza dal 1° gennaio del primo anno utile o dalla data concordata tra il Fornitore e la Biblioteca e scadenza al termine dei 36 mesi dalla stipulazione della Convenzione. **Si ribadisce che potranno aderire alla convenzione senza richiesta di autorizzazione all'Agenzia ed avallo di quest'ultima, tutti gli Enti di cui ai punti A) B) e C) del presente paragrafo.**

1 DEFINIZIONI

Nell'ambito del presente Capitolato Tecnico si intende per:

- a) Intercent-ER:** l'Agenzia Regionale deputata all'acquisto di beni e servizi per le Pubbliche Amministrazioni della Regione Emilia-Romagna;
- b) Convenzione:** l'Atto sottoscritto tra Intercent-ER ed il Fornitore, compresi i suoi allegati, nonché i documenti ivi richiamati;
- c) Fornitore:** l'Impresa o il Raggruppamento Temporaneo d'Imprese o la Rete d'Imprese o il Consorzio risultata/o aggiudicataria/o e che conseguentemente sottoscrive la Convenzione con l'Agenzia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;
- d) Biblioteche:** le Pubbliche Amministrazioni/Aziende Sanitarie/Enti di cui alla Premessa che utilizzano la Convenzione stipulata tra Intercent-ER e il Fornitore nel periodo della sua validità ed efficacia, nei limiti dell'importo massimo stabilito dalla Convenzione medesima;
- e) Ordinativo di Fornitura (i.e. contratto):** il documento, disponibile sul Sito delle Convenzioni con il quale le Amministrazioni comunicano la volontà di acquisire i beni oggetto della Convenzione, impegnando il Fornitore all'esecuzione della prestazione richiesta;
- f) Capitolato Tecnico:** il documento, compresi tutti i suoi allegati, che contiene le condizioni e le specifiche tecniche del servizio/fornitura;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

- g) Importo della fornitura**: valore complessivo della convenzione da stipulare con il Fornitore (espresso in Euro). All'importo così determinato in sede di fatturazione sarà applicata l'IVA dove prevista, ai sensi di legge.
- h) Riviste**: periodici, titoli che identificano i prodotti della presente gara presenti nell'Allegato 8 "Elenco Riviste".
- i) Allegato "Elenco Riviste"**: il documento allegato alla presente documentazione di gara dal quale si evincono le tipologie di abbonamento, le quantità indicative e le Biblioteche richiedenti:
- j) Commissione (maggiorazione)**: % spettante al fornitore applicata alla vigente quotazione dell'editore/prezzo di copertina in fase di esecuzione contrattuale.

2 OGGETTO DELL' APPALTO

Il presente Capitolato ha per oggetto:

- il servizio di fornitura e gestione di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, in versione cartacea ed elettronica,
- l'accesso a banche dati
- tutti i servizi accessori connessi ai precedenti punti occorrenti alle Biblioteche aderenti indicate in premessa
- Inoltre, se richiesto dalle Biblioteche il Fornitore dovrà fornire, a titolo gratuito, un servizio accessorio di aggregazione per la gestione delle risorse possedute da ciascuna Biblioteca così come disciplinato all'articolo 5.

Gli abbonamenti dovranno comprendere eventuali supplementi, numeri speciali, monografici ecc. relativi ad ogni testata inclusi nel canone di abbonamento ordinario.

Gli elenchi indicativi delle riviste italiane e straniere, banche dati ed i rispettivi quantitativi presunti sono riportati nell'Allegato "Elenco Riviste".

Detti elenchi sono da considerare indicativi e non vincolanti. Durante il corso della fornitura, le Biblioteche potranno richiedere abbonamenti, non compresi nell'elenco di cui all'Allegato "Elenco Riviste".

Nel caso in cui gli abbonamenti compresi nell'Allegato "Elenco Riviste" o comunque indicati nei preventivi richiesti dalle singole Biblioteche, nel corso della durata dell'appalto dovessero subire dei mutamenti nelle combinazioni, associazioni, inclusioni rispetto all'elenco iniziale, il Fornitore dovrà segnalarlo alla Biblioteca interessata, proponendo la miglior soluzione.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

Al fine di sperimentare l'esigenza delle biblioteche di rifornirsi di libri, monografie, nel corso dell'appalto le Biblioteche stesse potranno richiedere al fornitore la fornitura di libri, monografie, e-books mediante l'invio di una richiesta di preventivo. Il Fornitore ha facoltà di accettare tale richiesta anche parzialmente. Su tale servizio non sarà riconosciuta la commissione offerta il fornitore dovrà applicare uno sconto sul prezzo di copertina, in ogni caso condizioni e gestione saranno concordate tra le parti. Il fornitore dovrà comunque provvedere alla consegna e ad eseguire i servizi connessi, impiegando tutte le strutture e il personale necessario operando come il buon padre di famiglia. Tale fornitura dovrà essere residuale rispetto al servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati.

3 CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire le seguenti prestazioni:

Per i periodici cartacei:

- attivare o rinnovare gli abbonamenti dei periodici in modo da evitare ritardi o disguidi nel regolare inoltre alle Biblioteche;
- per i periodici italiani e stranieri garantire la consegna alle Biblioteche nelle modalità di cui **al paragrafo 4 del presente capitolato.**

Per i periodici elettronici e banche dati:

- effettuare la registrazione e attivazione dell'accesso alla versione elettronica dei periodici e alle banche dati tranne nei casi ove l'editore richieda la registrazione diretta da parte della Biblioteca salvo che la Biblioteca contraente richieda un supporto;
- fornire assistenza in caso di malfunzionamenti, interruzioni nell'accesso alle risorse, variazioni nelle modalità di accesso;
- assicurare la tempestività di attivazione degli accessi ai periodici on-line;
- garantire la continuità dell'accesso alle versioni elettroniche sul sito dell'editore/aggregatore, per tutta la durata dell'abbonamento, negli anni della vigenza contrattuale e anche in relazione ad annate pregresse eventualmente già sottoscritte;

Inoltre, il Fornitore dovrà:

- stipulare contratti di abbonamento ai periodici con i singoli editori e distributori per conto e a uso delle Biblioteche, provvedendo altresì al pagamento delle quote di abbonamento secondo le modalità ed entro i termini pattuiti con gli editori, o da essi stabiliti, al fine di garantire la completezza (tutti i numeri previsti dal piano editoriale per l'annata / volume oggetto di ordine), la regolarità, la puntualità e la continuità della fornitura alle Biblioteche;
- per gli abbonamenti segnalati nell'elenco di gara o richiesti successivamente dalle

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

Biblioteche si richiede al Fornitore di negoziare, ove possibile e se previsto dagli editori, un prezzo più favorevole rispetto al listino, in considerazione della condivisione della medesima pubblicazione da parte di più Biblioteche. Le Biblioteche saranno tenute a confermare l'ordine ed a procedere con la sottoscrizione al prezzo negoziato dal fornitore, al fine del mantenimento della quotazione cumulativa scontata. In tali casi il Fornitore è tenuto a dare evidenza alle Biblioteche circa lo sconto ottenuto rispetto al prezzo editoriale, in sede di preventivo o attraverso la reportistica post attivazione degli abbonamenti.

- applicare il prezzo più vantaggioso previsto dalla combinazione degli abbonamenti cartacei ed elettronici richiesti e fornire per posta elettronica alla Biblioteca adeguata informazione circa la partecipazione ai suddetti pacchetti d'abbonamento;
- fornire un servizio d'informazione sui modelli economici di accesso alla versione online dei periodici in abbonamento e sulla loro eventuale variazione nel tempo. Il Fornitore s'impegna a comunicare tempestivamente per posta elettronica la disponibilità della versione online, a qualunque titolo, incluso nell'abbonamento cartaceo sottoscritto e a comunicare, su richiesta, i costi aggiuntivi per accedere al servizio e l'eventuale costo della sola versione elettronica;
- rendere disponibili per i periodici elettronici, ad inizio fornitura e a sottoscrizione avvenuta ai referenti delle Biblioteche tutti i customer number dei periodici attivati, i codici di attivazione, le password da amministratore e ogni altra informazione necessaria per accedere alle statistiche d'uso ed eventuali altri servizi sul sito dell'editore.

3.2 BANCA DATI AMMINISTRATIVO - GESTIONALE

Il Fornitore dovrà rendere disponibile ad ogni biblioteca una banca dati per la ricerca e la visualizzazione dei dati amministrativi e gestionali relativi agli abbonamenti attivi ed inoltrare e/o verificare i solleciti per la fornitura cartacea e per la fornitura online.

La navigazione nella banca dati dovrà permettere ad ogni Biblioteca contraente di verificare l'andamento della propria fornitura mediante l'accesso ai dati degli abbonamenti attivi e la visualizzazione ed estrapolazione di tutte le informazioni su ordini e specifiche dei titoli.

L'accesso alla banca dati amministrativo-gestionale dovrà permettere agli operatori autorizzati delle Biblioteche (mediante credenziali, riconoscimento...):

1. visualizzare informazioni riguardanti: i preventivi, lo stato degli ordini, lo stato degli abbonamenti, lo stato dell'attivazione dei periodici online; lo stato dei solleciti, i reclami, lo stato di fatturazione e i pagamenti;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

2. estrapolare i dati di cui al punto precedente nel formato leggibile dai più comuni fogli di calcolo per ogni elaborazione necessaria;
3. interrogare la banca dati mediante l'utilizzo di differenti parametri di ricerca (titolo, issn, editore, periodicità, n. ordine...);
4. accedere a informazioni riguardanti i diversi formati di abbonamento previsti per ciascun titolo e loro condizioni di disponibilità;
5. verificare lo stato delle spedizioni dei fascicoli e dell'attivazione degli abbonamenti in versione online;
6. ricercare, visualizzare ed estrarre i dati relativi agli abbonamenti sottoscritti, filtrabili almeno per tipologia di abbonamento, stato dell'ordine, stato dell'attivazione;
7. ricercare, visualizzare ed estrarre i dati relativi alla situazione contabile e allo stato di fatturazione;
8. visualizzare ed estrarre i dati relativi ai solleciti/reclami. Devono essere recuperabili, per ciascun titolo almeno il numero di solleciti/reclami, la data e l'esito di ciascun sollecito/reclamo inserito.

Dalla Banca dati, inoltre, dovrà essere possibile:

- 1 reperire informazioni relative a tutti i customer number dei periodici attivati, ai codici di attivazione, alle password da amministratore e ogni altra informazione necessaria per accedere alle statistiche d'uso ed eventuali altri servizi sul sito dell'editore;
- 2 reperire informazioni relative a cambi di titolo, di periodicità o mutamenti editoriali delle testate fornite, ritardi o sospensioni nella pubblicazione, assorbimenti, fusioni, scissioni o cessazioni fra testate e quant'altro necessario a garantire un indispensabile supporto per la gestione del servizio;
- 3 reperire informazioni dell'uscita di supplementi, abstract, numeri speciali o monografici, relativi alla testata stessa ma non compresi nel costo dell'abbonamento;
- 4 estrapolare le reportistiche di dettaglio (es. lacune, attivazioni accessi on-line ecc.) e le reportistiche di cui al paragrafo reportistiche.

Oltre ai servizi e alle funzioni di cui sopra l'accesso on-line alla banca dati dovrà consentire tutte le operazioni/funzionalità offerte dal fornitore in sede di gara.

Le informazioni contenute nella banca dati amministrativa dovranno essere costantemente aggiornate secondo le tempistiche offerte dal concorrente in sede di gara. L'aggiornamento dovrà comunque avvenire anche in seguito a richiesta della Biblioteca contraente entro e non oltre 15 gg

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

lavorativi dalla richiesta.

Tutti i dati inerenti agli ordini dovranno rimanere disponibili per tutte le fasi di fornitura fino a conclusione del contratto.

3.3 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Il Fornitore dovrà garantire un servizio continuativo di assistenza al “cliente” da parte di un Referente per ciascuna Biblioteca.

Ad inizio fornitura, il Fornitore dovrà comunicare alla Biblioteca contraente il nominativo ed il recapito del Referente dedicato e del relativo sostituto in caso di assenza o impedimento del Referente. Le Biblioteche contraenti devono, a loro volta, individuare un Referente responsabile dei rapporti con il Fornitore, al quale è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione del servizio.

Al Referente è richiesta una buona conoscenza della lingua italiana parlata e scritta qualora il Fornitore non sia italiano, e una buona conoscenza della lingua inglese parlata e scritta ai fini di una efficace gestione dei rapporti/contatti con gli editori stranieri. Il Referente dovrà inoltre avere conoscenza di tutti gli aspetti tecnici della fornitura e di tutti i servizi e funzionalità compresi quelli eventualmente offerte in sede di gara dal fornitore. Resta inteso che anche il sostituto dovrà avere le medesime competenze del Referente.

Il Fornitore dovrà garantire l'assistenza da parte di un Referente anche nel periodo delle ferie estive e delle festività programmate mediante il sostituto. Il Referente dovrà essere reperibile telefonicamente e/o per posta elettronica dalle ore 8 alle ore 16 (da lunedì a venerdì). Qualora sia attiva una segreteria telefonica il Referente dovrà contattare la Biblioteca entro 24 ore dalla registrazione del messaggio. Qualora venga inviata la mail il sistema dovrà provvedere all'immediato invio di un messaggio di ricezione con attribuzione di un numero di pratica

Il Referente è tenuto a fornire entro e non oltre 5 (cinque) giorni lavorativi dal ricevimento conferma di ricezione e risposta scritta per posta elettronica a tutte le comunicazioni diverse dal semplice sollecito e in particolare a quelle che segnalano disguidi e anomalie dei servizi o della fornitura.

L'assistenza al cliente potrà essere garantita tramite posta elettronica, telefono e/o strumenti di cui all'offerta tecnica del Fornitore.

Il Fornitore nel caso di segnalazioni di criticità, disguidi e/o malfunzionamenti relativi al servizio (e che non siano imputabili alla rete telematica della Biblioteca contraente), dovrà attivarsi entro e non oltre 2 giorni lavorativi dalla richiesta d'intervento da parte della Biblioteca, fornendo riscontro tramite mail alla Biblioteca.

3.4 RECUPERO FASCICOLI MANCANTI

Il Fornitore dovrà verificare il corretto svolgimento della consegna dei periodici, provvedendo al recupero di quei fascicoli, pubblicati e normalmente distribuiti, che non sono giunti a destinazione per cause dipendenti da disguidi del servizio postale/corriere o della Casa Editrice o da altre cause di diversa natura.

In caso di ritardo o mancata consegna dei periodici sarà compito del Fornitore inoltrare, tempestivamente, agli editori i dovuti solleciti, provvedendovi autonomamente ovvero, in caso di segnalazione da parte della Biblioteca contraente, entro e non oltre 5 giorni dalla segnalazione medesima, impegnandosi a fornire alla stessa riscontro scritto dell'esito dei reclami attraverso posta elettronica.

Il Fornitore provvederà alla sostituzione senza oneri aggiuntivi presso l'Editore di fascicoli difettosi per stampa o danneggiati nel trasporto.

Il Fornitore dovrà garantire altresì la fornitura dei fascicoli non pervenuti e che gli editori dichiarano di aver già inviato.

In caso di richiesta da parte delle biblioteche dovranno essere fornite informazioni circa la reperibilità ed il costo di fascicoli o di intere annate arretrate dei periodici in qualsiasi versione. Per quanto riguarda i fascicoli dovuti che l'editore dichiara esauriti, dovrà procurare, assolvendo i diritti di copyright, fotocopie rilegate a fascicolo. Le fotocopie devono essere consegnate dalla data di dichiarazione editoriale di esemplare esaurito.

Dovranno essere garantite alle biblioteche la tracciabilità dello stato delle spedizioni e delle consegne.

Se richiesto dalle Biblioteche il Fornitore provvederà mensilmente a rendere disponibile alle Biblioteche un tabulato che evidenzia le eventuali lacune e la data in cui è stato inoltrato il sollecito all'editore o se è in corso altra procedura per il recupero del fascicolo mancante. I dati sui reclami e sulla situazione dei solleciti dovranno comunque essere sempre disponibili nella banca dati amministrativo-gestionale come richiesto al paragrafo "**banca dati amministrativo-gestionale**".

4 TEMPI DI ATTIVAZIONE E MODALITÀ DI CONSEGNA

Il Fornitore dovrà attivare gli abbonamenti in tempo utile affinché dal 1° gennaio di ogni anno, a far data dal 01/01/2024, siano disponibili i periodici cartacei ed elettronici e le banche dati richiesti dalle Biblioteche contraenti.

Le Amministrazioni/Aziende Sanitarie contraenti s'impegnano ad inviare al Fornitore, contestualmente all'emissione dell'OdF, il dettaglio degli abbonamenti almeno 20 giorni prima della nuova decorrenza degli abbonamenti.

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

Le modalità e le tempistiche per la gestione dei preventivi saranno concordate con le singole Biblioteche. Solo con l'accettazione dei preventivi di spesa il Fornitore potrà procedere all'avvio degli abbonamenti. In ogni caso nessun abbonamento potrà essere rinnovato, modificato, avviato senza il consenso della Biblioteca.

Qualora in corso d'anno una Biblioteca si avvalga della facoltà di aggiungere nuovi titoli all'elenco originario, il Fornitore si impegna a sottoscrivere tali abbonamenti entro 15 giorni dal ricevimento dei relativi ordini.

L'attivazione o il rinnovo degli abbonamenti dovrà comunque avvenire in modo da evitare ritardi o disagi nel regolare inoltro dei periodici alle biblioteche, o mancata attivazione, interruzione e lacune negli accessi alle versioni elettroniche. Il Fornitore dovrà comunicare tempestivamente, motivare e documentare eventuali ritardi, disagi, mancate attivazioni via posta elettronica alle Biblioteche. Il Fornitore dovrà, comunque, fornire l'annata completa di ogni periodico anche nel caso in cui alcuni fascicoli venissero pubblicati in data posteriore alla scadenza del contratto e dovrà espletare ogni adempimento necessario al completamento delle forniture anche successivamente alla scadenza del contratto.

Il Fornitore dovrà sottoscrivere per conto delle Biblioteche contraenti gli abbonamenti dei periodici, provvedendo al pagamento delle relative quote, secondo le modalità ed entro i termini pattuiti con gli editori e/o distributori, al fine di garantire la regolarità e la continuità della fornitura. Dovrà inoltre utilizzare le accortezze di cui al par. 3 del presente Capitolato

Per i periodici italiani e stranieri il Fornitore dovrà garantire la consegna diretta da parte dell'editore.

Si precisa che qualora richiesto dalle singole Biblioteche il Fornitore dovrà garantire per i periodici stranieri la consegna attraverso un servizio di consolidamento. Il servizio eventualmente richiesto è dovuto senza alcuna spesa per la Biblioteca. Il servizio di consolidamento consiste nel ricevimento, controllo ed eventuale gestione del sollecito/reclamo da parte del fornitore, di cui al paragrafo "recupero fascicoli mancanti", e nell'invio successivo ai destinatari tramite corriere. Le consegne dovranno essere accompagnate da relativa bolla di accompagnamento/documento di trasporto".

Gli indirizzi per le consegne verranno comunicati, al Fornitore, dalle Singole Biblioteche successivamente, con l'attivazione del Servizio.

Il Fornitore si impegna a recepire tempestivamente eventuali comunicazioni da parte delle Biblioteche in merito alle variazioni di indirizzo che nel corso della fornitura dovessero verificarsi, adeguando le proprie modalità di spedizione.

Nel caso di consegna di fascicoli all'indirizzo errato, il Fornitore ha l'obbligo di ritirarli e di effettuare la

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

consegna corretta a sue spese entro e non oltre 15 (quindici) giorni lavorativi dalla comunicazione dell'errore; parimenti nel caso di consegna di fascicoli non ordinati (esclusi quelli ricevuti a titolo di copia saggio), ha l'obbligo di provvedere a sue spese al ritiro.

Salvo diversa indicazione, il Fornitore dovrà fornire tutti gli abbonamenti a partire dal primo numero dell'annata / del volume di riferimento, anche in caso di emissione tardiva degli ordini da parte delle Biblioteche. In tutti i casi in cui ciò non sia possibile, il Fornitore è tenuto a segnalare preliminarmente alle Biblioteche via posta elettronica il fascicolo da cui l'editore intende far decorrere l'abbonamento. In questo caso, il Fornitore procederà all'effettiva trasmissione dell'ordine all'editore solo dopo aver ottenuto espressa conferma dell'ordine medesimo da parte delle Biblioteche.

Le Biblioteche nel caso di mancate consegne delle riviste cartacee e/o di ritardate attivazioni, interruzioni e/o sospensioni dei periodici elettronici, effettueranno reclamo al Fornitore che dovrà attivarsi al fine di sollecitare gli editori a ripristinare e/o attivare gli accessi. Laddove il disservizio permanga nonostante la presentazione dei solleciti al Fornitore da parte delle Biblioteche, per un periodo ritenuto inammissibile dalla Biblioteca stessa e comunque pari o superiore a 30 (trenta) giorni lavorativi dalla data del reclamo da parte della biblioteca al Fornitore, per qualsivoglia inadempienza, anche imputabile agli editori, aggregatori o simili, e stante l'impossibilità di effettuare una fornitura completa e regolare, il Fornitore è obbligato alla restituzione delle somme eventualmente già fatturate.

Il Fornitore dovrà inoltre assolvere ogni adempimento di tipo fiscale e doganale, nel rispetto della normativa vigente, senza ulteriore onere a carico della Biblioteca contraente.

In particolare, dovrà provvedere ad effettuare:

- a) *Servizio di sdoganamento periodici extra UE*: in relazione ai titoli pubblicati da editori non appartenenti all'Unione Europea il Fornitore deve assolvere ad ogni adempimento relativo al servizio in oggetto **provvedendo ad inviare copia** della documentazione dell'avvenuto sdoganamento;
- b) fatturazione secondo quanto disciplinato nello schema di Convenzione all'art. 16. e conformemente alle richieste del singolo Ente contraente.

Il numero e gli indirizzi di consegna, che verranno comunicati all'atto di emissione dell'Ordinativo di Fornitura, potrebbero variare nel corso della durata del presente appalto. Sarà cura della Biblioteca interessata comunicare al Fornitore eventuali modifiche.

La consegna del materiale dovrà essere accompagnata da una distinta o documento di trasporto, riportante di norma e salvo diverso accordo:

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

- l'indicazione della Biblioteca contraente;
- l'esatta indicazione dei periodici consegnati;
- le relative quantità;
- la data di consegna.

Le forniture dovranno corrispondere ai quantitativi e alle condizioni richieste; eventuali eccedenze non autorizzate non saranno riconosciute e, pertanto, non pagate.

Nel caso di consegna di riviste non corrispondenti agli abbonamenti sottoscritti il Fornitore dovrà provvedere alla sostituzione delle riviste non corrispondenti entro 15 giorni successivi dalla relativa segnalazione.

Il Fornitore dovrà garantire che anche durante le fasi di trasporto vengano rigorosamente osservate le modalità di conservazione dei prodotti spediti; gli eventuali danni sono a carico del Fornitore.

Il Fornitore dovrà garantire l'accesso alle riviste elettroniche non appena l'Editore le rende disponibili.

Il Fornitore, nel caso di fornitura di monografie, (come segnalato al paragrafo 2) dovrà garantirne il reperimento e la consegna, se in formato cartaceo, oppure l'attivazione/accesso online, in caso di formato elettronico. Tempi e modalità saranno concordate in sede di preventivo.

5 SERVIZIO DI AGGREGAZIONE DELLE RIVISTE ELETTRONICHE

Il Fornitore dovrà predisporre per ogni Biblioteca un sistema on-line che permetta in un'unica "piattaforma" l'aggregazione delle risorse elettroniche possedute (periodici, banche dati, libri on-line). Il sistema sarà attivato (a titolo gratuito) su richiesta delle Biblioteche nelle modalità descritte di seguito e secondo quanto offerto dal Fornitore nella propria offerta tecnica.

Tale sistema dovrà consentire le operazioni di seguito elencate oltre quelle eventualmente offerte in sede di gara al fine di ottimizzare e rendere efficace il servizio in oggetto:

- creazione di un catalogo elettronico bibliografico contenente tutti i periodici elettronici ed eventuali altre risorse, consultabile on-line dagli utenti delle Biblioteche;
- possibilità di personalizzazioni dell'interfaccia con ad esempio inserimento di logo, cambio di colori o altre personalizzazioni anche secondo quanto offerto dal fornitore in sede di gara. Le personalizzazioni saranno effettuate dal Fornitore su richiesta delle Biblioteche e con questa concordate;
- integrazione del catalogo unico virtuale delle singole Biblioteche, che includa tutti i periodici consultabili on-line e no, altre eventuali informazioni e note aggiuntive, al fine di consentire

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

le possibili personalizzazioni e adattamenti. Il Fornitore dovrà provvedere all'inserimento oltre che delle risorse elettroniche previste nel presente appalto anche di quelle fuori gara che gli verranno fornite dalle biblioteche.

Il Fornitore dovrà provvedere:

- all'attivazione dell'accesso on-line a tutte le risorse elettroniche che richiedano una procedura di registrazione;
- all'aggiornamento continuo del catalogo che dovrà essere corredato dei link ai siti degli editori, di eventuali password e delle diverse modalità di accesso ai full-text; l'aggiornamento dei collegamenti deve essere effettuato periodicamente in automatico dal fornitore stesso.

All'interno del catalogo la scheda di accesso di ogni periodico ricercato deve contenere le seguenti informazioni bibliografiche: titolo, editore, ISSN, soggetto / argomento, copertura temporale.

Dovrà inoltre essere possibile:

- l'estrazione in formato modificabile (ad es. .xlsx) del catalogo unico contenente tutte le informazioni bibliografiche dei titoli acquistati o inseriti;
- l'estrazione in formato modificabile (ad es. .xlsx) dei dati statistici sull'utilizzo delle risorse, accessibili dal catalogo.

Alle Biblioteche, attraverso un accesso, dovrà essere possibile ricercare all'interno del catalogo dati, informazione e reportistiche.

Il Fornitore dovrà provvedere all'estrazione e all'invio ad ogni singola Biblioteca entro il 31/10 di ogni anno un report con le statistiche di utilizzo delle risorse elettroniche (periodici e banche dati) aggiornato al 30/09 di ogni anno.

Le statistiche che fanno riferimento a dati consolidati al 31/12 dell'anno precedente, dovranno pervenire ad ogni Biblioteca entro il mese di aprile dell'anno successivo.

Tali report dovranno considerare sia gli accessi effettuati dal catalogo in linea sia quelli effettuati direttamente dal sito dell'editore.

I report dovranno contenere almeno i seguenti dati: titolo, numero di consultazioni, il numero di download riferiti al periodo preso in considerazione (mese, trimestre anno).

Le statistiche che fanno riferimento a dati in corso d'anno dovranno essere fornite entro 15 gg lavorativi dalla richiesta dell'amministrazione contraente.

6 REPORTISTICHE

Durante il corso di vigenza dell'appalto il Fornitore dovrà produrre e rendere disponibile, per ciascuna

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

Biblioteca la reportistica di cui al presente paragrafo oltre quelle offerte in sede di gara. Anche a completamento di quelle sottoelencate.

La Reportistica dovrà essere resa disponibile **a richiesta delle Biblioteche** ed i report forniti dovranno essere in formato elettronico (leggibile dai principali fogli di calcolo) **per ogni elaborazione necessaria**.

Di seguito la reportistica da fornire:

b) report di avvenuta fatturazione: report semestrali, che indichino, per il periodo di riferimento, l'importo fatturato alle singole biblioteche;

a) report di conferma d'ordine. Il Report dovrà contenere l'elenco completo dei periodici sottoscritti. Per ogni testata dovrà essere indicato almeno: numero d'ordine, il titolo, il numero del volume e dell'anno, l'ISSN, l'editore, il formato, la periodicità e il numero di fascicoli, la nazione di edizione, il prezzo di catalogo per l'Italia in valuta definitiva dell'abbonamento ordinario, il corrispettivo in Euro, l'importo al lordo della commissione o al netto dello sconto e la data in cui è stato effettuato l'ordine all'editore ed eventuali servizi aggiuntivi attivati.

6.1 REPORTISTICA RELATIVA ALLA FORNITURA DI PERIODICI CARTACEI

Report stato della fornitura:

il Fornitore dovrà produrre e rendere disponibile (successivamente all'effettuazione degli ordini agli editori e prima della fatturazione alle Biblioteche e sempre su richiesta delle stesse) un report contenente l'elenco completo dei periodici sottoscritti e riportare per ciascun titolo almeno i seguenti dati: il numero d'ordine attribuito dalla biblioteca, il titolo, il numero del volume e dell'anno, l'ISSN, l'editore, il formato, la periodicità e il numero di fascicoli, data di inoltro ordine al distributore/editore, stato della pubblicazione (es. regolare, in ritardo, cessata, irregolare, sospesa) il prezzo di catalogo per l'Italia in valuta, definitivo o presunto, dell'abbonamento ordinario, il corrispettivo in Euro, l'importo al lordo della commissione e la data in cui è stato effettuato l'ordine all'editore ed eventuali servizi aggiuntivi attivati, numero e data fattura.

Report sui reclami

Il report dovrà contenere, relativamente a ciascun abbonamento reclamato presso l'editore, i seguenti dati:

- identificazione biblioteca ordinante;
- titolo;
- ISSN;
- anno rivista;
- numero e descrizione del/dei fascicolo/i reclamato/i da parte del fornitore;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

- data presunta di pubblicazione;
- numero reclami effettuati da parte del Fornitore presso l'editore ed eventuale;
- risposta dell'editore o se è in corso altra procedura per il recupero del fascicolo mancante

6.2 REPORTISTICA RELATIVA ALLA FORNITURA DI PERIODICI ON LINE

Report stato fornitura:

Per tutti i periodici online, comprese le versioni online incluse nell'abbonamento cartaceo, il Fornitore dovrà produrre e rendere disponibile, successivamente all'effettuazione degli ordini agli editori e prima della fatturazione alle Biblioteche e sempre su richiesta delle stesse, un report contenente l'elenco completo dei periodici sottoscritti e riportare per ciascun titolo almeno i seguenti dati: il numero d'ordine attribuiti dalla biblioteca, il titolo, i volumi e/o le annate accessibili, l'ISSN, l'editore, la piattaforma, il *customer number*, le modalità di accesso, la URL (specifica del titolo), la data di attivazione dell'abbonamento, lo status di attivazione/accesso alla versione online (richiesta attivazione/attivato/non attivabile da parte del fornitore/reclamato), l'intervallo di accessibilità del titolo, la data di apertura dell'accesso, il prezzo di catalogo per l'Italia in valuta definitivo o presunto dell'abbonamento ordinario, il corrispettivo in Euro, l'importo al lordo della commissione ed eventuali servizi aggiuntivi attivati.

Report sui reclami: il Fornitore dovrà rendere disponibile un prospetto mensile personalizzato e riepilogativo, che evidenzia, numero e descrizione del/dei fascicolo/i reclamato/i da parte del fornitore; numero reclami effettuati da parte fornitore presso l'editore la data in cui è stato inoltrato il sollecito/solleciti all'editore, l'eventuale risposta dell'editore o se è in corso un'altra procedura per il ripristino del servizio, la data di ripristino del servizio ed eventuale risposta dell'editore .

Resta inteso che le Biblioteche potranno, altresì, concordare con il Fornitore modalità personalizzate di produzione della reportistica, nel caso di necessità.

7 RIUTILIZZO DEI DATI

Alla scadenza del presente appalto, qualora il nuovo Fornitore sia diverso dal Fornitore uscente, quest'ultimo sarà tenuto a fornire alle biblioteche copia di tutte le informazioni contenute nel catalogo unico virtuale relativamente ai titoli acquistati o comunque inseriti dall'amministrazione contraente, nonché copia delle statistiche di utilizzo. La copia di tali dati è ceduta senza nulla pretendere e senza limiti di utilizzo; dovrà essere in un formato modificabile comune (ad es. csv, xlsx) o altro formato concordato, corredata da un glossario dei titoli di campo.

Inoltre, il Fornitore uscente dovrà collaborare col nuovo Fornitore. Il Fornitore uscente dovrà collaborare con la Biblioteca nel caso di cambio appalto al fine di garantire la continuità del servizio e fornire al Fornitore entrante tutte le informazioni necessarie a non creare disagi nel servizio affinché la nuova gestione del servizio avvenga senza alcuna criticità e con soluzione di continuità.

8 SUPPORTO/HELP DESK/FORMAZIONE

Al fine di supportare gli operatori delle Biblioteche nell'utilizzo della banca dati amministrativo-gestionale e del servizio di aggregazione nonché nella gestione di eventuali difficoltà legate ad aggiornamenti/modifiche delle funzionalità dei servizi offerti il Fornitore dovrà, rendersi disponibile a garantire assistenza, attraverso un servizio di help desk o altre forme di interazione offerte in sede di gara, (call-center, tutorial, guide interattive, opuscoli esplicativi).

Il Fornitore dovrà altresì rendersi disponibile ad effettuare incontri formativi finalizzati ad istruire gli operatori delle Biblioteche contraenti sull'uso e sulle funzionalità inerenti la gestione amministrativa delle risorse, l'uso del sistema di aggregazione dei periodici e/o altri argomenti inerenti l'editoria elettronica. La formazione sarà da effettuarsi da remoto nelle modalità offerte dal fornitore in sede di gara (corsi on line, sessioni webinar).

Resta inteso che in tal caso il Fornitore dovrà sempre garantire, successivamente all'incontro formativo l'assistenza di cui sopra.

9 CORRISPETTIVI

Tutti i servizi e le forniture oggetto della presente gara saranno remunerati secondo le modalità di seguito specificate e non saranno previsti ulteriori corrispettivi e/o rimborsi oltre quelli indicati nel presente paragrafo.

Al Fornitore spetterà, oltre che il rimborso del costo dell'abbonamento anticipato in sede di attivazione, una commissione (maggiorazione) pari al 3% o pari a quanto offerto in sede di gara, che sarà applicata alla vigente quotazione dell'editore/prezzo di copertina in fase di esecuzione contrattuale.

Tutti i servizi indicati nel presente capitolato e/o offerti in sede di gara (compreso il servizio di aggregazione) sono ricompresi nel corrispettivo di cui sopra.

I suddetti corrispettivi contrattuali si riferiscono all'esecuzione delle forniture e dei servizi connessi a perfetta regola d'arte e nel pieno adempimento delle modalità e delle prescrizioni contrattuali e si intendono comprensivi di tutti gli oneri e gli obblighi derivanti al Fornitore dall'esecuzione del contratto e dall'osservanza di leggi e regolamenti.

Si precisa inoltre che:

- per i titoli proposti dagli editori all'interno di pacchetti la percentuale di commissione offerta dal Fornitore sarà applicata all'eventuale prezzo di pacchetto;
- agli ordini urgenti andranno applicate le medesime condizioni previste per quelli non urgenti; gli unici costi aggiuntivi ammessi saranno quelli relativi a eventuali spese straordinarie concordate all'atto dello specifico ordine;

Procedura aperta per l'affidamento del servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le biblioteche delle amministrazioni e aziende sanitarie della regione Emilia-Romagna 4

- per gli arretrati, richiesti ed ordinati dalle Biblioteche sarà corrisposta la medesima commissione calcolata sul prezzo di listino o, qualora questo non sia disponibile, al prezzo praticato dall'editore/distributore.