

---

**PROCEDURA DI GARA APERTA TELEMATICA IN AMBITO COMUNITARIO FINALIZZATA ALL’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI FUNZIONALI ALLA BIBLIOTECA DELL’AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE RELATIVI A:**

**LOTTO N. 1:      SERVIZI DI GESTIONE DELLA FORNITURA DI ABBONAMENTI A PERIODICI.**

**LOTTO N. 2:      SERVIZI DI GESTIONE DELLA FORNITURA DI MATERIALE BIBLIOGRAFICO.**

**LOTTO N. 3:      SERVIZI DI GESTIONE DELLA FORNITURA DI ABBONAMENTI A BANCHE DATI ONLINE.**

---

**LOTTO N. 1 CIG 9441238411**

**CAPITOLATO TECNICO**

<b><i>PREMESSE</i></b>	<b>3</b>
<b><i>ART. 1 - OGGETTO</i></b>	<b>3</b>
<b><i>ART. 2 - CONDIZIONI DI CARATTERE GENERALE</i></b>	<b>3</b>
<b><i>ART. 3 - SERVIZI E PRESTAZIONI MINIME ESSENZIALI</i></b>	<b>5</b>
<b><i>ART. 4 - SERVICE MANAGER.</i></b>	<b>8</b>
<b><i>4.1 CARATTERISTICHE DEL SERVICE MANAGER</i></b>	<b>8</b>

## PREMESSE

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito, per brevità, denominata "**Autorità**" o "**Amministrazione**") ha disposto - giusta determinazione [provvedimento a contrarre] del Direttore della Direzione Affari Generali e Risorse dell'Autorità del 19 ottobre 2022, 81/DAGR/2022 - di procedere all'indizione, ai sensi dell'art. 60 del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m.i. (di seguito, per brevità, denominato "**Codice**"), di una procedura di gara aperta in ambito comunitario suddivisa in tre distinti lotti separatamente aggiudicabili, per l'affidamento dei seguenti servizi funzionali alla Biblioteca dell'Autorità, presso la Direzione Legale e Atti del Collegio (di seguito: Biblioteca o Biblioteca dell'Autorità):

*Lotto n. 1: servizi di gestione della fornitura di abbonamenti a periodici - CIG 9441238411.*

*Lotto n. 2: servizi di gestione della fornitura di materiale bibliografico - CIG 9441254146.*

*Lotto n. 3: servizi di gestione della fornitura di abbonamenti a banche dati online - CIG 94412741C7.*

**Il presente Capitolato tecnico si riferisce unicamente al servizio di cui al Lotto n. 1 CIG 9441238411** descrivendone le prescrizioni tecniche minimali di svolgimento del medesimo, integrabili con la disciplina riportata nel Capitolato amministrativo Lotto n. 1 e pertanto **ogni riferimento in esso contenuto, anche se non espressamente indicato e riportato, dovrà intendersi unicamente riferito al servizio di cui al Lotto n. 1 CIG 9441238411 avente ad oggetto generale l'esecuzione del servizio di gestione della fornitura di abbonamenti a periodici per la Biblioteca dell'Autorità.**

Nel seguito del presente documento laddove si legge "**Appaltatore**" si deve intendere l'operatore economico aggiudicatario della procedura di cui al Lotto n. 1 CIG 9441238411.

## ART. 1 - OGGETTO

Costituisce oggetto generale del servizio di cui al Lotto n. 1 CIG 9441238411 **la gestione della fornitura, e relativi servizi accessori ad essa connessi, di abbonamenti a periodici (italiani e stranieri e sia su supporto cartaceo che online) per la Biblioteca dell'Autorità come elencati nell'allegato n. 1 al presente Capitolato tecnico.**

**I titoli dei periodici oggetto degli abbonamenti sono riportati, in modo meramente indicativo e non esaustivo, nell'allegato n. 1 al presente Capitolato tecnico.**

L'amministrazione si riserva la facoltà di modificare l'elenco dei periodici, sia in termini di formato (cartaceo e/o online) che con riguardo alla natura dei titoli, alle medesime condizioni previste dal presente Capitolato.

I contratti di abbonamento dovranno comprendere anche i supplementi, i numeri speciali, i numeri monografici, gli omaggi, l'accesso a eventuali versioni o servizi on line, ecc. relativi ad ogni testata e comunque ogni altro prodotto incluso nel canone di abbonamento ordinario.

La descrizione delle caratteristiche e delle funzionalità del servizio in oggetto in ogni suo elemento materiale ed immateriale contenuta nel presente Capitolato tecnico, rappresenta un minimo inderogabile delle prestazioni contrattuali e non costituisce in alcun modo un limite delle stesse prestazioni, essendo l'Appaltatore tenuto ad eseguire ogni servizio richiesto, anche se non indicato e descritto esplicitamente, al fine di assicurare il migliore risultato anche in funzione del pieno raggiungimento degli obiettivi dell'Autorità.

**Il contratto sarà stipulato "a misura", ovvero senza predeterminazione effettiva quantitativa delle prestazioni, se non in via presuntiva. Conseguentemente si intende che verranno riconosciute all'Appaltatore le sole prestazioni effettivamente richieste dall'Autorità e dal medesimo eseguite.**

**Si ribadisce che tutte le quantità e misure indicate nel presente Capitolato tecnico sono da intendersi puramente indicative e non vincolanti per l'Autorità né in diminuzione né in aumento, nel rispetto della normativa vigente.**

L'Appaltatore dichiara, con la propria partecipazione alla gara, inoltre di essere a conoscenza di ogni altra circostanza di luogo e di fatto inerente il servizio da svolgere. Conseguentemente l'Appaltatore non potrà sollevare alcuna obiezione per qualsiasi difficoltà che dovesse insorgere nel corso dell'espletamento del servizio.

## ART. 2 - CONDIZIONI DI CARATTERE GENERALE

Fermo il contratto che verrà stipulato con l'Appaltatore - da intendersi come contratto "aperto complessivo" - i periodici oggetto dell'appalto verranno di volta in volta (nell'arco del periodo contrattualmente stabilito) ordinati all'Appaltatore mediante apposite "richieste di ordinativo" emesse dalla Biblioteca dell'Autorità in funzione delle concrete esigenze di acquisto.

L'Autorità potrà o non procedere a nessuna richiesta o richiedere, in funzione delle proprie reali necessità, la fornitura

di abbonamenti a periodici fino a concorrenza dell'importo complessivo massimo del contratto incrementabile - su richiesta dell'Autorità - fino ad un ulteriore 20% (quinto d'obbligo).

**Resta inteso che:**

- l'Autorità, nel corso del periodo di validità contrattuale, non è obbligata a formulare richieste di ordinativo, senza che l'Appaltatore possa avanzare pretese al riguardo;
- l'Autorità potrà incrementare l'entità complessiva della fornitura fino al limite di un quinto del suddetto valore massimo stimato;
- l'Autorità si riserva di rivolgersi a fornitori terzi:
  - (i) qualora l'Appaltatore comunichi l'impossibilità di evadere una richiesta di ordinativo o di evaderla nei tempi di consegna stabiliti;
  - (ii) in presenza di preventivi incongrui (non convenienti per l'Autorità) e/o di particolari bisogni e necessità che si verificassero nel corso del periodo di validità contrattuale.

Ai fini della corretta gestione della fornitura, una volta stipulato il contratto, la Biblioteca dell'Autorità invierà - a mezzo posta elettronica - una richiesta di preventivo, fornendo l'indicazione del periodico che intende attivare, le quantità e l'eventuale numero di utenze per gli abbonamenti a riviste online.

L'Appaltatore, entro 3 giorni lavorativi dal ricevimento della richiesta di preventivo o diverso termine concordato tra le parti, dovrà presentare un preventivo, sottoscritto da un soggetto legittimato a rappresentare l'Appaltatore, contenente per ognuno dei periodici indicati nella richiesta di preventivo:

- il prezzo dell'abbonamento di ogni periodico sia al netto che al lordo della percentuale unica di commissione (*fee*) offerta in sede di gara;
- **l'attestazione che trattasi di quotazioni redatte in base alla migliore quotazione ottenibile dall'Appaltatore e comunque allineate ai prezzi di mercato;**
- i tempi di consegna/attivazione;
- eventuali annotazioni o giustifiche (quali, a titolo esemplificativo, la segnalazione di eventuali ritardi nell'attivazione, l'eventuale disponibilità di acquisti combinati o a pacchetto).

La mancata quotazione di uno degli abbonamenti tra quelli indicati nella richiesta di preventivo è giustificata, e quindi non costituisce inadempimento contrattuale, solo qualora il periodico risulti:

- non più in commercio;
- non ancora pubblicato;
- non distribuibile da parte dell'Appaltatore per vincoli commerciali o distributivi imposti dall'editore.

Al ricorrere di una delle ipotesi predette l'Appaltatore dovrà predisporre, e sottoscrivere, una autonoma dichiarazione, corredata da idonea documentazione a supporto, da inviare all'Autorità.

Successivamente l'Autorità provvederà a inviare all'Appaltatore la richiesta di ordinativo contenente l'elenco degli abbonamenti che intende effettivamente acquistare con i prezzi valorizzati dall'Appaltatore per il tramite del preventivo di cui sopra.

Le richieste di ordinativo si intendono revocabili da parte dell'Autorità fino a quando l'Appaltatore non dà conferma dell'avvenuto acquisto con l'editore.

Qualora l'editore dell'abbonamento richieda che l'attivazione e la registrazione venga fatta dall'Autorità, l'Appaltatore è tenuto a garantire tempestivamente un servizio di fornitura dei dati e di assistenza sulle modalità di registrazione, autenticazione e attivazione dell'abbonamento.

Qualunque spesa di spedizione o trasporto, nessuna esclusa e anche se richiesta dall'editore e/o dal distributore, è a carico esclusivo dell'Appaltatore. Sono altresì a carico dell'Appaltatore - intendendosi remunerati con il corrispettivo contrattuale - tutti gli oneri (compresi quelli doganali), i rischi e le spese relative alla fornitura - comprensive di eventuali spese di trasporto, viaggio, trasferta per il personale addetto all'esecuzione contrattuale - nonché ogni attività che si renda necessaria o, comunque, opportuna per un corretto e completo adempimento delle obbligazioni previste.

L'Appaltatore è tenuto, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità, a sostituire quanto consegnato - anche se già inventariato/timbrato - che risultasse inesatto e/o non corrispondente alla richiesta di ordinativo e/o pervenuto

danneggiato o difettoso e/o inviato in duplice copia. La sostituzione dovrà avvenire entro e non oltre 7 giorni solari decorrenti dalla data di ricevimento della comunicazione di non conformità, di presenza di difetti o di danneggiamenti.

### **ART. 3 - SERVIZI E PRESTAZIONI MINIME ESSENZIALI**

La prestazione dei servizi e la conseguente fornitura degli abbonamenti dovranno essere svolte con le seguenti modalità e condizioni minime e nel rispetto delle condizioni di cui al Capitolato amministrativo, integrabili con l'offerta economica presentata dall'Appaltatore nell'ambito del Lotto n. 1 della procedura di gara.

Di comune accordo o per disposizioni legislative, le parti potranno in ogni momento apportare alla disciplina del servizio tutti i perfezionamenti ritenuti necessari per garantire un più efficace funzionamento.

In linea generale sono descritte nel presente articolo le prestazioni ordinarie oggetto dell'appalto, con l'avvertenza che l'Autorità potrà, nel corso del periodo di validità contrattuale ed a proprio insindacabile e motivato giudizio, variare nel numero e/o nel titolo, senza che ciò comporti oneri ed obblighi per l'Autorità stessa. L'Appaltatore mediante la propria partecipazione alla procedura di gara dichiara l'accettazione della predetta condizione.

**L'Appaltatore dovrà altresì garantire, senza oneri aggiuntivi per l'Autorità in quanto ricompresi nella propria offerta economica (fee), i seguenti servizi accessori:**

1) **Fornitura di abbonamenti a periodici italiani e stranieri su carta e/o online.**

L'Appaltatore dovrà stipulare contratti di abbonamento a periodici, con singoli editori e diffusori per conto dell'Autorità, provvedendo altresì al pagamento delle quote di abbonamento secondo le modalità e i termini pattuiti con l'editore e da esso stabiliti.

I contratti di abbonamento dovranno comprendere anche gli allegati, i supplementi, i numeri speciali, monografici, ecc, relativi ad ogni testata inclusi nel canone di abbonamento ordinario.

Tutti i tipi di abbonamento dovranno essere attivati entro il termine massimo che verrà indicato dall'Autorità nelle richieste di ordinativo.

Per i periodici irregolari o in ritardo di pubblicazione, l'Appaltatore s'impegna a sottoscrivere gli abbonamenti entro 15 giorni dalla data di pubblicazione.

A seconda della tipologia di abbonamento richiesto si precisa ulteriormente quanto segue:

a) sottoscrizione e attivazione abbonamenti a periodici cartacei.

L'Appaltatore s'impegna a sottoscrivere gli abbonamenti dei periodici con i singoli editori per conto ed uso dell'Autorità in tempo utile a garantire la consegna tempestiva di tutti i fascicoli. **Nel caso in cui l'editore offra la possibilità di sottoscrivere abbonamenti combinati (o pacchetti) di due o più periodici cartacei ad un prezzo totale inferiore alla somma dei singoli prezzi di copertina dei periodici in oggetto, l'Appaltatore dovrà sottoscrivere gli abbonamenti a tali periodici secondo la suddetta modalità e quindi ad un prezzo complessivo più vantaggioso.**

b) sottoscrizione e attivazione abbonamenti a periodici online.

L'Appaltatore si obbliga a rendere tempestivamente disponibili gli abbonamenti a periodici pubblicati su supporti non cartacei richiesti dall'Autorità, provvedendo alla loro attivazione presso il sito dell'editore. L'Appaltatore s'impegna altresì a comunicare e rendere tempestivamente disponibile l'accesso al formato elettronico provvedendo direttamente alla sua attivazione presso il sito dell'editore. Qualora l'editore non disponga di un proprio sito ma preveda l'utilizzo di piattaforme alternative per l'accesso al periodico stesso, l'Appaltatore dovrà darne comunicazione scritta all'Autorità che si riserverà di scegliere da quale piattaforma avere accesso alla rivista.

L'Autorità si riserva il diritto di non attivare l'abbonamento qualora la piattaforma non fosse ritenuta idonea. Il rinnovo dell'abbonamento a periodici elettronici dovrà comunque avvenire in modo da evitare ritardi o interruzioni nel regolare accesso ai periodici stessi.

L'Appaltatore, inoltre, dovrà fornire all'Autorità all'inizio di ogni abbonamento ed in occasione dei rinnovi annuali, non appena disponibile e comunque entro e non oltre 10 giorni dalla data di rinnovo, la licenza d'uso da sottoscrivere con le condizioni poste dall'editore, l'elenco con i codici di attivazione o le istruzioni per l'attivazione espressamente nei casi in cui l'attivazione dell'abbonamento debba essere effettuata direttamente dall'Autorità.

**Nel caso in cui l'editore offra la possibilità di sottoscrivere abbonamenti online combinati (o pacchetti)**

di due o più riviste ad un prezzo totale inferiore alla somma dei singoli prezzi di copertina dei periodici online in oggetto, l'Appaltatore dovrà sottoscrivere gli abbonamenti a tali periodici secondo la suddetta modalità e quindi ad un prezzo complessivo più vantaggioso.

Eventuali mutamenti editoriali delle testate fornite, con particolare riferimento ad assorbimenti e fusioni di testate, nonché cambiamenti di modelli economici della fornitura della versione online dovranno essere tempestivamente comunicati per posta elettronica dall'Appaltatore al DEC dell'Autorità con l'indicazione dei costi anche stimati. L'Autorità si riserverà di rinnovare o recedere dagli abbonamenti, previa semplice comunicazione a mezzo PEC. Tempestiva comunicazione per iscritto andrà inviata anche per quanto concerne supplementi, numeri speciali monografici non compresi nell'abbonamento ordinario: l'Autorità si riserva di procedere all'ordinazione di tali supplementi, previa valutazione caso per caso.

c) sottoscrizione e attivazione abbonamenti a periodici cartacei + online.

Fatto salvo quanto già specificato alle precedenti lettere a) e b) si precisa che sia nel caso di versioni online gratuite a seguito di abbonamenti a riviste cartacee, sia nel caso di versioni online a pagamento abbinate alla rivista cartacea, l'Appaltatore dovrà provvedere tempestivamente alla loro attivazione direttamente presso il sito dell'editore, gestendo tutta la relativa corrispondenza anche in merito ad eventuali problematiche.

2) **Servizio assistenza e comunicazioni.**

L'Appaltatore dovrà avvalersi, nella gestione dei rapporti con la Biblioteca dell'Autorità, **di un unico referente in grado di parlare e scrivere correntemente in lingua italiana e con le caratteristiche di cui al successivo art. 4, garantendo l'utilizzo della posta elettronica per tutte le comunicazioni.** Si precisa che l'Appaltatore è tenuto a fornire entro e non oltre 3 giorni dal ricevimento di richieste dell'amministrazione, conferma di ricezione e risposta scritta a tutte le comunicazioni diverse dal semplice sollecito ed in particolare a quelle che segnalano disguidi ed anomalie dei servizi e della fornitura.

3) **Riunioni tra l'Appaltatore e l'Autorità.**

Al fine di garantire al meglio il servizio di assistenza di cui al precedente punto 2), l'Appaltatore dovrà garantire la propria partecipazione - in modalità telematica e/o in presenza presso l'Autorità - del proprio responsabile di contratto alla riunione iniziale di coordinamento e di supervisione dell'andamento del servizio erogato dall'Appaltatore stesso e alle analoghe riunioni che si terranno di norma con cadenza bimestrale, previo accordo tra le parti.

4) **Modalità di spedizione.**

I periodici, senza ulteriori oneri aggiuntivi per l'Autorità, dovranno essere consegnati (franco trasporto, imballaggio compreso) presso gli uffici di Milano dell'Autorità (piazza Cavour n. 5 e/o corso di Porta Vittoria n. 27), ubicati all'interno dell'Area C e, pertanto, soggetta al relativo pagamento in ingresso.

5) **Servizio di consolidamento.**

L'Appaltatore provvederà ad assolvere ogni adempimento fiscale o doganale, nonché a sostenere le spese di trasporto alla gestione di tutti i periodici, ricevendo dagli editori i fascicoli degli abbonamenti, presso la propria sede, controllandone l'integrità, la continuità e la completezza, e provvedendo a registrarli ed inviarli settimanalmente alla Biblioteca dell'Autorità, presso uno delle sedi indicate al precedente punto 4), tramite corriere. Le operazioni di controllo e rispedizione delle riviste non dovranno mediamente superare i sei giorni lavorativi. L'Appaltatore dovrà inoltre gestire direttamente il servizio reclami presso gli editori di cui al successivo punto 11).

6) **Servizio di segnalazione** della pubblicazione di supplementi non previsti e non compresi nell'abbonamento, senza obbligo d'acquisto da parte dell'amministrazione.

7) **Servizio di informazione.**

L'Appaltatore è tenuto:

- all'invio tempestivo di informazioni relative ai vari abbonamenti sottoscritti: periodicità, numero di riferimento, dati di pubblicazione;
- all'invio regolare d'informazioni relative a: cambi titolo, periodicità o editore, ritardi o sospensione di pubblicazione, fusioni, scissioni o cessazioni, eventuali mutamenti delle condizioni di accesso alle versioni online di abbonamento;

- all'invio d'informazioni sulle novità editoriali, con modalità da concordare con il competente Ufficio dell'Autorità.

8) **Servizio periodici elettronici.**

L'Appaltatore è tenuto all'indicazione della disponibilità di servizi web a supporto della fase di registrazione degli accessi on-line alle riviste in full text sottoscritte e della successiva gestione e comunicazione delle password di accesso all'utenza.

9) **Servizio visione.**

L'Appaltatore deve garantire l'invio di materiale in visione senza alcun aggravio di spesa relativamente alla resa di ciò che non dovesse essere scelto. Tale servizio, nel caso di abbonamenti periodici in formato elettronico, consiste nella possibilità di accesso al sito dell'editore per una consultazione gratuita del materiale o nella distribuzione gratuita di cd/rom o dvd a carattere dimostrativo, al fine di consentire una valutazione concreta circa l'opportunità o meno di sottoscrizione degli abbonamenti.

10) **Servizio reclami e reperimento fascicoli cartacei.**

L'Appaltatore si impegna a fornire alla Biblioteca dell'Autorità l'elenco dei titoli per i quali esistono tempi minimi o massimi di reclamo accettati dagli editori. L'Appaltatore provvederà ad inoltrare il sollecito all'editore entro 7 (sette) giorni dalla data di ricevimento tramite posta elettronica del reclamo inoltrato dalla Biblioteca, salvo obbligo a farlo in tempi inferiori al fine di non oltrepassare i termini utili stabiliti dall'editore, e si impegna a comunicare per iscritto alla biblioteca stessa, entro 20 giorni dalla medesima data, l'esito del reclamo con l'indicazione della data di eventuale spedizione del fascicolo.

11) **Servizio reclami periodici elettronici.**

In caso di mancato accesso ai periodici elettronici attivati l'Appaltatore dovrà provvedere a inoltrare all'editore, entro e non oltre un giorno lavorativo dalla data di comunicazione dell'Autorità, una segnalazione in merito alla quale dovrà essere fornita puntuale e opportuna risposta.

12) **Servizio integrazione merce non pervenuta.**

Qualora l'Appaltatore non abbia debitamente comunicato i tempi di reclamo fissati dagli editori, sarà tenuto a fornire gratuitamente, in originale o in fotocopia, i fascicoli pubblicati e normalmente distribuiti che non sono giunti a destinazione, indipendentemente dal rispetto dei tempi di reclamo da parte delle biblioteche. Nel caso di fornitura del fascicolo in fotocopia spetta all'Appaltatore assolvere i diritti di copyright.

13) **Servizio di sostituzione gratuita dei fascicoli pervenuti con difetti di stampa o danneggiati prima della consegna.**

L'Appaltatore dovrà verificare il corretto svolgimento degli abbonamenti periodici e curare il recupero di quei fascicoli, pubblicati e normalmente distribuiti che non sono giunti a destinazione per cause dipendenti da disguidi del servizio postale o della casa editrice o da altre cause di diversa natura. L'Appaltatore dovrà provvedere alla sostituzione gratuita presso l'editore dei fascicoli difettosi di stampa o danneggiati nel trasporto. Ai predetti adempimenti l'Appaltatore dovrà provvedere entro il termine massimo di 4 (quattro) settimane per i fascicoli di provenienza europea ed intracomunitaria e di 6 (sei) settimane per i fascicoli di provenienza extracomunitaria, decorrenti dalla segnalazione della biblioteca dell'Autorità.

14) **Servizio di sdoganamento di riviste extra UE.**

Tutti gli eventuali oneri accessori allo sdoganamento saranno a carico dell'Appaltatore.

15) **Adempimenti intrastat.**

L'Appaltatore, per i periodici editi nei paesi appartenenti all'Unione Europea, si impegna ad assolvere le pratiche intrastat senza alcun addebito a carico dell'amministrazione, o a garantire la fornitura dei dati aggregati richiesti dalla modulistica intrastat, per agevolarne la compilazione da parte dell'Amministrazione stessa.

16) **Fornitura di elenchi personalizzati su richiesta.**

L'Appaltatore si impegna a fornire, in formato cartaceo ed elettronico, gli elenchi relativi ai periodici ordinati e/o fatturati (ordinati, a titolo esemplificativo ma non esaustivo, per editore, per centro di spesa, ecc.), con frequenza e modalità di trasmissione concordate con la biblioteca;

17) **Accesso on line gratuito al database bibliografico-amministrativo dell'Appaltatore con possibilità di estrarre report.**

L'Appaltatore deve garantire l'accesso al database bibliografico amministrativo almeno per i seguenti servizi: 1) interrogazione del database mediante l'utilizzo di differenti parametri di ricerca (titolo, issn, editore, n. ordine, tipo di supporto, tipo di spedizione, centro di responsabilità ecc.); 2) link all'eventuale sito dell'editore e/o alla versione elettronica delle riviste; 3) gestione automatizzata delle transazioni amministrative: invio di ordini e reclami direttamente in linea, visualizzazione dello stato degli ordini, dei solleciti effettuati, della fatturazione (con possibilità di scaricare in formato pdf fatture e note di credito), del dettaglio delle spedizioni. Inoltre, si richiede la possibilità di estrazione/scarico di report dei reclami contenenti le informazioni sopra elencate in formato elettronico leggibile dai principali fogli di calcolo. L'Appaltatore si obbliga a mantenere costantemente aggiornato il database relativo alla fornitura di cui al presente capitolato.

- 18) **Tempestiva comunicazione** relativa al caso in cui il periodico risulti esaurito, eliminato dai piani editoriali dell'editore, sconosciuto, non ancora pubblicato o in ristampa, o per qualunque altro giustificato motivo per cui non sia possibile evadere l'ordine.
- 19) **Servizio di sollecito** presso gli editori.
- 20) **Servizio di verifica del già ordinato.**

L'Appaltatore deve verificare che la richiesta di preventivo non contenga titoli già ordinati (oppure in corso d'ordine): nell'evenienza che il titolo sia già stato ordinato dovrà comunicarlo tempestivamente. Resta inteso che, in assenza di controllo da parte dell'Appaltatore e/o in mancanza di comunicazione, l'Autorità potrà comunque restituire la copia eccedente all'Appaltatore con spese di trasporto a carico di quest'ultimo.

Si ribadisce che l'Appaltatore è obbligato ad eseguire i predetti servizi accessori in quanto ricompresi nel valore della percentuale unica di commissione (*fee*) offerta in sede di gara, pena l'applicazione delle penali contrattualmente stabilite.

#### **ART. 4 - SERVICE MANAGER.**

Ai fini dell'individuazione dei soggetti (sia dell'Autorità che dell'Appaltatore) coinvolti a vario titolo nella gestione del contratto si rimanda a quanto specificato all'art. 4 del Capitolato amministrativo.

Con specifico riguardo all'Appaltatore il medesimo dovrà garantire l'operatività costante di un gruppo di lavoro, che sarà coordinato da un *Service Manager* il cui ruolo, oltre ad essere di coordinamento generale interno all'Appaltatore per il processo di fornitura dei servizi oggetto dell'appalto, dovrà essere il referente unico dell'Autorità.

L'Autorità si riserva la facoltà di richiedere, per giustificati motivi, la sostituzione del *Service Manager* e l'Appaltatore si impegna alla sostituzione richiesta, pena l'applicazione delle penali di cui al presente Capitolato amministrativo.

È compito del *Service Manager*, in accordo con il DEC dell'Autorità e/o a seguito di sua apposita segnalazione:

- *rilevare e gestire le problematiche relative all'erogazione del servizio, ivi inclusi eventuali chiarimenti sulle fatture emesse;*
- *gestire le pianificazioni delle attività straordinarie qualora richieste;*
- *organizzare efficacemente le risorse a sua disposizione;*
- *verificare con l'Autorità la qualità del servizio;*
- *suggerire interventi migliorativi per lo svolgimento del servizio, organizzando degli incontri diretti nei quali valutare le ipotesi e i percorsi di miglioramento anche sulla base di segnalazioni dell'Autorità;*
- *produrre e sottoporre con cadenza periodica eventuale reportistica necessaria all'Autorità per la valutazione del servizio.*

Il *Service Manager*, secondo le esigenze e gli accordi con l'Autorità, potrà operare sia da remoto che con visite presso l'Autorità, senza che perciò sia riconosciuto un corrispettivo specifico; i costi relativi al *Service Manager* sono da considerarsi inclusi nell'offerta economica presentata dall'Appaltatore in sede di gara.

#### **§4.1 CARATTERISTICHE DEL SERVICE MANAGER**

Il Service Manager che verrà individuato dall'Appaltatore dovrà avere una comprovata esperienza nella gestione di servizi analoghi al presente appalto.

Dovrà essere in possesso almeno di:

- titolo di studio di licenza media superiore;



- conoscenza della lingua inglese equiparabile ad una certificazione B2;
- capacità di navigazione nella rete Internet;
- capacità di utilizzo di posta elettronica;
- capacità di utilizzo di software di videoscrittura e foglio di calcolo elettronico.