

REGIONE TOSCANA – CONSIGLIO REGIONALE

Segretariato generale

**Settore Assistenza al Difensore Civico e ai Garanti. Assistenza
generale al CORECOM. Biblioteca e documentazione**

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

**Fornitura di abbonamenti a periodici editi da case editrici italiane e
straniere su supporto cartaceo e on line, a banche dati e servizi
accessori per le esigenze della Biblioteca della Toscana Pietro
Leopoldo e per gli uffici del Consiglio e della Giunta regionale per un
periodo di anni quattro (2023-2026)**

Codice Identificativo di Gara (CIG): **9425972E27**

Sommario

Art. 1 Oggetto dell'appalto.....	3
Art. 2 Durata e importo dell'appalto	3
Art. 3 Revisione dei prezzi.....	4
Art. 4 Corrispettivo della fornitura.....	5
Art. 5 Modifiche del contratto	6
Art. 6 Obbligo di impresa ai sensi dell'art. 24, comma 1, L.R. 38/2007.....	6
Art. 7 Servizi e prestazioni minime	6
Servizi generali	7
a1) Sottoscrizione abbonamenti.....	7
a2) Servizi per l'accesso ai periodici on line	8
a3) Annullamento ordini di annate o fascicoli non pubblicati o non pervenuti e restituzione dei relativi importi.....	9
a4) Servizi gratuiti offerti dall'editore	9
a5) Servizio reperimento fascicoli arretrati.....	9
a6) Informazioni e supplementi	10
a7) Servizio di assistenza clienti.....	10
a8) Accesso alla banca dati amministrativo-bibliografica (del Fornitore)	10
a9) Consegna dei fascicoli cartacei degli abbonamenti.....	11
a10) Reportistica	11
a11) Adempimenti doganali ed Intrastat	12
b) Servizio di consolidamento della collezione dei periodici	12
Art. 8 - Attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile	13
Art. 9- Verifica di conformità	13
Art. 10 Fatturazione e pagamento (rinvio al contratto)	14

Art. 1 Oggetto dell'appalto

Il presente appalto ha per oggetto la fornitura di abbonamenti a periodici cartacei e on line, a banche dati e ai relativi servizi accessori per la Biblioteca della Toscana Pietro Leopoldo e per gli uffici del Consiglio e Giunta regionale per un periodo di anni quattro (2023-2024-2025-2026).

L'Aggiudicatario si impegna a stipulare per conto del Consiglio regionale i contratti di abbonamento ai periodici con i rispettivi editori nonché a erogare i servizi accessori in conformità a quanto descritto al successivo articolo 5 – *Servizi e prestazioni minime*.

L'elenco dei periodici di cui all'elenco allegato A) è da intendersi puramente indicativo e in alcun modo non vincolante ai fini della sottoscrizione degli abbonamenti oggetto della presente gara neppure per il numero e la tipologia degli abbonamenti.

Art. 2 Durata e importo dell'appalto

L'appalto avrà la durata di 48 mesi decorrenti dalla comunicazione delle informazioni relative agli impegni di spesa.

Il Consiglio regionale si riserva la facoltà di rinnovare il contratto, alle medesime condizioni, per una durata pari a 12 mesi, per un importo massimo di € 114. 689,75(importo comprensivo dei prezzi listino degli abbonamenti e delle commissioni) al netto di Iva. La stazione appaltante esercita tale facoltà comunicandola all'appaltatore mediante posta elettronica certificata almeno 30 giorni prima della scadenza del contratto originario;

L'Aggiudicatario si impegna:

- a garantire che la fornitura dei periodici comprenda tutti i fascicoli relativi all'annate 2023-2024-2025-2026, anche se pubblicati successivamente alla scadenza del contratto;
- a espletare tutti gli adempimenti necessari al completamento delle forniture oggetto del presente appalto, anche successivamente alla scadenza del contratto, senza corresponsione di alcun prezzo aggiuntivo da parte del Consiglio regionale.

Ai fini dell'art. 35, comma 4 del Codice, il valore il valore massimo dell'appalto in Euro 573.448,76 al netto di Iva e/o di altre imposte composto delle seguenti voci:

- Euro 435.322,12 oltre IVA di legge ove dovuta quale importo stimato dei prezzi di listino degli abbonamenti (calcolato sui costi di listino degli abbonamenti dell'anno 2022);
- Euro 17.412,89 quale importo totale delle commissioni riconosciute per la sottoscrizione degli abbonamenti (**servizi generali**), nello specifico: per abbonamenti cartacei esenti art. 74 DPR 633/72 Euro 4.016,00 oltre IVA 22% per servizio di consolidamento; per abbonamenti online Euro 13.396,89 oltre IVA 4% e IVA 22% per servizi generali;
- Euro 6.024,00 oltre IVA di legge 22% quale importo delle commissioni riconosciute per

servizio di consolidamento su abbonamenti cartacei;

- Euro 114.689,75 oltre IVA di legge quale importo per l'opzione di rinnovo annuale.

Per l'espletamento del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza, e che pertanto non risulta necessario prevedere la predisposizione del "Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze" – DUVRI e non sussistono di conseguenza costi della sicurezza di cui all'art. 23, comma 15, del D.Lgs. 50/2016.

Art. 3 Revisione dei prezzi

1. E' prevista la revisione dei prezzi, sia in aumento che in diminuzione, ai sensi dell'articolo 29 del D.L. 27.01.2022, n. 4, convertito con modificazioni dalla L. 28.03.2022, n. 25, e dell'articolo 106, comma 1, lettera a), primo periodo, del D.Lgs. n. 50/2016, fermo restando quanto previsto dal secondo e dal terzo periodo del medesimo comma 1 dell'articolo 106, da quantificarsi sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC o di altri prezzi ufficiali rilevati oppure, qualora i suddetti dati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) disponibile nel mese di richiesta della revisione dei prezzi e quello corrispondente al mese/anno dell'annualità contrattuale precedente.

2. La revisione può essere avviata a seguito di specifica richiesta da parte dell'Appaltatore o di comunicazione da parte del Responsabile Unico del Procedimento, non più di una volta per ogni annualità contrattuale, e potrà essere formulata a partire dal tredicesimo mese di durata contrattuale (dalla seconda annualità contrattuale).

3. La revisione si applica alle prestazioni eseguite successivamente alla richiesta di revisione da parte dell'Appaltatore o alla comunicazione del Responsabile Unico del Procedimento, con esplicita esclusione di revisione prezzi delle prestazioni eseguite precedentemente alla suddetta richiesta o alla suddetta comunicazione.

4. La richiesta di revisione da parte dell'Appaltatore deve essere inviata secondo la modalità indicata nel contratto, all'art. 5 - Gestione digitale del contratto, e dovrà contenere le motivazioni a sostegno della richiesta in questione, con l'indicazione esatta, in termini percentuali, della variazione richiesta, nonché i documenti probatori per comprovare l'aumento dei prezzi (a titolo esemplificativo: la dichiarazione di fornitori o subcontraenti; le fatture pagate per l'acquisto di materiali; le bollette per utenze energetiche).

5. Il Responsabile Unico del Procedimento conduce apposita istruttoria, volta ad accertare la ragionevolezza e legittimità della richiesta, al fine di individuare le variazioni dei prezzi indicati nel Dettaglio Economico presentati, in gara, dall'Appaltatore sulla base di quanto previsto al precedente comma 1. In caso di accoglimento il Responsabile Unico del Procedimento procede a ricalcolare i prezzi offerti dall'Appaltatore, i quali, così come ricalcolati sostituiscono, quelli offerti a partire dalla data di richiesta della revisione dei prezzi. Detti nuovi prezzi costituiscono la nuova base per l'applicazione delle nuove revisioni e dei relativi pagamenti.

6. Nelle ipotesi in cui l'Appaltatore richieda un incremento superiore a quello relativo ai prezzi standard rilevati dall'ANAC o ad altri prezzi ufficiali rilevati oppure, qualora i suddetti dati non siano disponibili, alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai

e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) dovrà presentare idonea documentazione che giustifichi le motivazioni a sostegno della richiesta in questione secondo le modalità descritte al precedente comma 5.

7. Il Responsabile Unico del Procedimento, in tale ipotesi, conduce specifica istruttoria e potrà accordare l'incremento per una percentuale superiore rispetto all'incremento dei prezzi standard rilevati dall'ANAC o di altri prezzi ufficiali rilevati oppure, qualora i suddetti dati non siano disponibili, in misura superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI), ove sulla base dell'evidenza documentale prodotta dall'Appaltatore e valutate le specificità della prestazione riscontri che l'incremento dei prezzi correlati ai fattori che incidono sull'esecuzione della prestazione sia divenuto, a causa di eventi eccezionali e imprevedibili, effettivamente superiore a quello determinato in applicazione dei parametri sopra indicati. In tale caso i nuovi prezzi saranno applicati per un periodo di sei mesi decorrenti dalla richiesta di revisione e potranno essere confermati o ulteriormente rivisti ove sia registrata, previa nuova istruttoria condotta sulla base dell'evidenza documentale prodotta dall'Appaltatore, la permanenza delle situazioni che hanno determinato il primo accoglimento della revisione stessa. Per procedere in tal senso l'Appaltatore dovrà richiedere di mantenere il valore dei prezzi revisionato almeno 30 giorni dalla scadenza del semestre per un ulteriore semestre. Tale modalità potrà essere effettuata nei tempi sopra indicati fino al perdurare degli eventi eccezionali e imprevedibili.

8. Il Responsabile Unico del Procedimento nel provvedimento di accoglimento della revisione procede, dandone espressa e separata evidenza, a quantificare l'importo dell'incremento calcolato secondo le modalità sopra indicate.

9. Ove, a seguito della specifica istruttoria condotta dal Responsabile Unico del Procedimento, non si riscontrasse la permanenza delle situazioni che hanno determinato la prima revisione temporanea o quelle effettuate successivamente al primo semestre, i prezzi delle prestazioni, alla scadenza dei sei mesi dalla prima richiesta o delle successive, saranno quelli ricalcolati sulla base dei prezzi standard rilevati dall'ANAC o di altri prezzi ufficiali rilevati oppure, qualora i suddetti dati non siano disponibili, in misura non superiore alla differenza tra l'indice Istat dei prezzi al consumo per le famiglie di operai e impiegati, al netto dei tabacchi (c.d. FOI) tenuto a riferimento.

10. In caso di diniego della richiesta di revisione prezzi presentata dall'Appaltatore oppure in caso di riconoscimento della revisione per un valore inferiore rispetto a quanto richiesto il Responsabile Unico del Procedimento procede, comunque, a comunicare l'esito dell'istruttoria compiuta.

Art. 4 Corrispettivo della fornitura

Il corrispettivo complessivamente dovuto per la fornitura di cui all'art. 1 nonché per i *Servizi e prestazioni minime* di cui all'Art. 7 del presente capitolato, sarà quello risultante dall'offerta economica dell'Aggiudicatario.

Il prezzo indicato nell'offerta economica si intende onnicomprensivo di tutte le voci di costo inerenti e necessarie alla fornitura, articolata nelle sue varie prestazioni.

Pertanto nessun onere aggiuntivo, salvo ove espressamente previsto nel presente capitolato, può essere richiesto dall'Aggiudicatario per imballaggio, spese di trasporto, spese doganali, commissioni bancarie e qualsiasi altra spesa anche qui non espressamente indicata necessarie per il corretto svolgimento della prestazione. Tali spese sono da ritenersi remunerate con il corrispettivo contrattuale.

L'Aggiudicatario, nel corso dell'esecuzione dell'appalto, è tenuto ad applicare ai prezzi di listino degli abbonamenti, nei rispettivi anni di abbonamento, le percentuali di sconto offerte in sede di gara.

Per la prestazione dei servizi accessori richiesti saranno riconosciute le seguenti commissioni fisse da applicare ai prezzi di listino annuali degli abbonamenti al netto dell'IVA ribassati delle percentuali di sconto offerte in sede di gara:

- commissione del 4% per i servizi generali descritti al seguente art. 7 lettera a);
- commissione del 6% per il servizio di consolidamento descritto al seguente art. 7 lettera b), che andrà ad aggiungersi alla percentuale di cui al punto precedente, per i soli abbonamenti per i quali sarà richiesto tale servizio.

L'importo complessivo delle commissioni è stimato in euro: 23.436,89 (ventitremilaquattrocentotrentasei/89) oltre IVA nei termini di legge.

L'importo posto a base di gara deve considerarsi presunto, in quanto nel corso dell'appalto il Consiglio regionale potrà variare i titoli degli abbonamenti da sottoscrivere, così come il numero degli stessi.

La fornitura e le prestazioni di servizi di cui al presente capitolato non sono affidate all'Aggiudicatario in via esclusiva, pertanto il Consiglio regionale potrà affidare la stessa fornitura e i servizi accessori anche a soggetti terzi, diversi dal medesimo Aggiudicatario, per rispondere a specifiche esigenze che si manifestino nel corso dell'esecuzione del contratto.

In particolare il Consiglio regionale si riserva di acquistare direttamente dagli editori, o da altri distributori, quei periodici che per limitazioni commerciali non possano essere distribuiti dall'Aggiudicatario.

Art. 5 Modifiche del contratto

In relazione alle modifiche di contratto durante il periodo di efficacia si applica la disciplina di cui all'art. 106 del D.Lgs. 50/2016.

Qualora in corso di esecuzione si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino a concorrenza del quinto dell'importo del corrispettivo contrattuale, l'Aggiudicatario è obbligato all'esecuzione alle stesse condizioni previste dal presente documento e offerte in sede di gara, ai sensi dell'art. 106, comma 12, decreto legislativo sopra richiamato.

Art. 6 Obbligo di impresa ai sensi dell'art. 24, comma 1, L.R. 38/2007

1. Ai sensi dell'art. 24, comma 1, L.R. 38/2007 la Società ha l'obbligo di informare immediatamente l'Amministrazione di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

Art. 7 Servizi e prestazioni minime

La fornitura consiste nell'attivazione di abbonamenti editi da case editrici italiane e straniere su supporto cartaceo, cartaceo + on line, solo on line, banche dati e di tutte le prestazioni indicate nel

presente Capitolato Speciale d'Appalto, con particolare riferimento a quanto dettagliato al presente articolo nelle sezioni:

- a) ***Servizi generali***
- b) ***Servizio di consolidamento.***

Gli abbonamenti da attivare saranno comunicati all'Aggiudicatario annualmente in relazione alle specifiche annate di vigenza contrattuale. Ulteriori ordini potranno essere inviati nel corso delle varie annualità contrattuali.

Il Consiglio regionale si riserva la piena discrezionalità riguardo alla suddivisione degli ordini, inclusa la possibilità di ordinare più annate di uno stesso abbonamento in un'unica soluzione.

L'Aggiudicatario deve garantire l'esecuzione di tutte le prestazioni a perfetta regola d'arte, nel rispetto delle normative vigenti e secondo le condizioni, le modalità, i termini e le prescrizioni contenute nel capitolato e nel successivo contratto.

La prestazione di articola in:

- a) Servizi generali
- b) Servizio di consolidamento

Servizi generali

a1) Sottoscrizione abbonamenti

All'avvio dell'esecuzione e, successivamente, per il rinnovo degli abbonamenti degli anni successivi, il Consiglio regionale comunicherà all'Aggiudicatario gli elenchi dei periodici per i quali intende sottoscrivere abbonamenti. L'Aggiudicatario, entro 15 (quindici) giorni lavorativi da detta comunicazione, fornirà dei preventivi di spesa per i suddetti abbonamenti specificando se tali prezzi sono forniti dall'editore o solo stimati. Saranno accettati prezzi stimati solo nel caso in cui l'editore non abbia ancora pubblicato i prezzi di listino aggiornati per l'anno a cui si riferiscono gli abbonamenti richiesti. I prezzi indicati nel preventivo saranno considerati fissi, non suscettibili di aumenti in sede di fatturazione, fatta eccezione per i prezzi stimati, per i quali dovrà essere però fornita adeguata motivazione dello scostamento. I preventivi di spesa dovranno indicare per ogni singolo abbonamento richiesto:

- titolo del periodico, ISSN, editore, tipo di supporto, annata di abbonamento, frequenza di pubblicazione, valuta dell'editore se diversa dall'euro (qualora i prezzi nella valuta originale non risultino espressi in Euro, si procederà alla conversione applicando il cambio di riferimento Euro Rilevazioni BCE, pubblicato sul quotidiano il Sole 24 Ore il giorno del preventivo o quello immediatamente precedente qualora non presente in tale data), prezzo di listino dell'anno in corso, sconto applicato sul prezzo di listino così come offerto in sede di gara, IVA se dovuta ai sensi della normativa vigente, costo complessivo di ogni singolo abbonamento.

Ogni singolo preventivo di spesa dovrà inoltre riportare l'importo di spesa al netto degli sconti e delle commissioni, l'importo delle commissioni applicate, l'importo dell'IVA se dovuta, l'importo complessivo della spesa.

Per i periodici in ritardo di pubblicazione e per i quali non fosse ancora disponibile il prezzo, l'Aggiudicatario dovrà fornire il prezzo di listino relativo all'ultimo anno di pubblicazione, specificando a quale annata si riferisce il prezzo.

Dovranno essere indicati eventuali dati relativi a periodici in ritardo di pubblicazione e titoli abbinati o variazioni di titolo (fusioni, scissioni e altro).

In tutti i preventivi di spesa dovrà essere comunque indicata anche l'eventuale condizione di disponibilità della versione on line (ad esempio: gratuita con l'acquisto del cartaceo, a pagamento, disponibile anche in versione solo on line). Il Consiglio regionale si riserva di richiedere l'attivazione della versione di abbonamento che riterrà più adeguata alle proprie esigenze.

I contratti di abbonamento dovranno comprendere anche i supplementi, i numeri speciali e monografici e quant'altro, relativamente a ogni testata, incluso nel canone di abbonamento ordinario. Nel caso in cui l'editore offra la possibilità di sottoscrivere abbonamenti combinati (o pacchetti) di due o più riviste a un prezzo totale inferiore alla somma dei singoli prezzi di copertina dei periodici in oggetto, il fornitore dovrà darne comunicazione al Consiglio regionale nei preventivi di spesa.

L'Aggiudicatario si impegna a sottoscrivere per il Consiglio regionale gli abbonamenti richiesti presso i rispettivi editori e a effettuare i relativi pagamenti entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento della lettera d'ordine.

La sottoscrizione degli abbonamenti, su richiesta del Consiglio regionale, dovrà essere debitamente documentata.

In caso di periodici irregolari o in ritardo di pubblicazione, l'Aggiudicatario si impegna a sottoscrivere gli abbonamenti entro 15 (quindici) giorni dalla data di pubblicazione. L'Aggiudicatario si impegna a garantire la puntuale e tempestiva fornitura dell'intera annata di ogni periodico richiesto comprensiva di supplementi, numeri speciali e monografici, inclusi nel costo dell'abbonamento, anche se pubblicati successivamente al periodo di vigenza contrattuale.

a2) Servizi per l'accesso ai periodici on line

L'Aggiudicatario dovrà provvedere entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'ordine ad adempiere a tutte le procedure di sua pertinenza necessarie per attivare l'accesso ai periodici on line e banche dati, sia nel caso si tratti di abbonamenti solo on line (on line only), sia nel caso si tratti di versioni on line a pagamento abbinate alla rivista cartacea o di versioni on line per le quali l'accesso è compreso nel prezzo di abbonamento della versione cartacea.

L'accesso ai periodici on line o banche dati dovrà essere attivato di norma tramite riconoscimento dell'indirizzo IP (Internet Protocol Address) e, solo quando questo non sia possibile, tramite password. Sarà cura del Consiglio regionale comunicare all'Aggiudicatario gli indirizzi I.P. da utilizzare per ogni singolo abbonamento al momento della richiesta di preventivo. In linea generale gli I.P. utilizzati sono i seguenti:

Consiglio regionale: 159.213.100.235

Giunta Regionale:

159.213.32.224

159.213.32.225

159.213.32.226

159.213.32.227
159.213.32.228
159.213.32.229
159.213.32.230
159.213.32.231

Laddove l'editore richieda obbligatoriamente che le operazioni di attivazione dell'accesso vengano effettuate direttamente dal Consiglio regionale, l'Aggiudicatario si impegna, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dal ricevimento dell'ordine, a dare le informazioni e il supporto tecnico necessari all'attivazione.

Analogamente, qualora l'editore non fornisca un servizio di accesso mediante riconoscimento dell'indirizzo I.P., l'Aggiudicatario si impegna a fornire al Consiglio regionale, entro 15 (quindici) giorni lavorativi dall'ordine, tutte le informazioni necessarie per l'accesso ai contenuti.

Qualora, durante il periodo di abbonamento, si verificano interruzioni dell'accesso, l'Aggiudicatario dovrà farsi carico di effettuare, entro 3 (tre) giorni lavorativi dalla segnalazione, tutte le operazioni di sua pertinenza per il ripristino dello stesso.

Tutte le informazioni relative all'attivazione e al ripristino degli accessi dovranno essere trasmesse per posta elettronica e rese disponibili in forma digitale. Gli indirizzi di posta elettronica da utilizzare per tali comunicazioni saranno indicati all'Aggiudicatario all'avvio dell'esecuzione dell'appalto.

a3) Annullamento ordini di annate o fascicoli non pubblicati o non pervenuti e restituzione dei relativi importi

Nel caso in cui l'annata di un periodico, o alcuni fascicoli di essa, non vengano pubblicati nell'anno solare previsto, l'Aggiudicatario dovrà darne comunicazione al Consiglio regionale il quale, se riterrà opportuno, invierà richiesta di provvedere ad annullare l'ordine presso l'editore. L'Aggiudicatario dovrà restituire al Consiglio regionale, tramite nota di credito, l'importo dell'intero prezzo dell'abbonamento, o parte proporzionale di esso in relazione al numero di fascicoli non pubblicati o non pervenuti, indipendentemente dal motivo del non ricevimento.

Entro il 1° dicembre dell'annata di riferimento l'aggiudicatario dovrà comunicare l'elenco degli abbonamenti per i quali non è stato pubblicato nessun fascicolo, in modo tale da consentire l'annullamento dell'ordine da parte del Consiglio regionale.

In ogni caso, entro e non oltre la scadenza contrattuale, l'Aggiudicatario è obbligato a emettere nota di credito o rimborso, per gli importi relativi alle annate non pervenute o a parte proporzionale di essi, in relazione al numero di fascicoli non ricevuti.

Sarà onere dello stesso Aggiudicatario far valere i propri interessi presso i soggetti terzi.

a4) Servizi gratuiti offerti dall'editore

L'Aggiudicatario si impegna a garantire la fruizione di tutti i servizi offerti dall'editore agli abbonati senza alcun sovrapprezzo rispetto a quello di abbonamento

a5) Servizio reperimento fascicoli arretrati

L'Aggiudicatario, su richiesta del Consiglio regionale, si impegna a dare informazioni circa la reperibilità e il prezzo dei fascicoli o intere annate arretrate necessarie al completamento delle collezioni, e a effettuarne la fornitura agli stessi patti e condizioni offerte in sede di gara.

a6) Informazioni e supplementi

L'Aggiudicatario si impegna all'invio di informazioni su cambi di titolo, periodicità o editore, su ritardi o sospensioni nella pubblicazione, fusioni, scissioni o cessazioni; si impegna inoltre alla segnalazione di nuove riviste, con eventuale invio di copia di saggio, all'avviso della disponibilità alla consultazione full-text in linea per tutte le riviste che forniscono tale servizio ai loro abbonati. L'Aggiudicatario si impegna inoltre a segnalare al Consiglio regionale la pubblicazione di supplementi, numeri speciali e monografici non compresi nel canone ordinario di abbonamento e a fornirli, alle stesse condizioni offerte in sede di gara, qualora ne sia richiesto l'acquisto.

a7) Servizio di assistenza clienti

In sede di stipulazione del contratto l'Aggiudicatario dovrà comunicare il nominativo di un referente generale del contratto e del/i referente/i dei rapporti con il Consiglio regionale. Almeno uno dei referenti indicati dall'Aggiudicatario dovrà essere reperibile dal lunedì al venerdì durante i seguenti orari: dalle 9,00 alle 13,00 e dalle 14,00 alle 17,00. L'Aggiudicatario dovrà garantire, entro 3 giorni lavorativi, risposta scritta, anche a mezzo di posta elettronica ordinaria, a tutte le comunicazioni ricevute. Attenzione particolare dovrà essere riservata alle comunicazioni che segnalano disguidi e anomalie dei servizi o della fornitura. Dovrà inoltre fornire conferma di avvenuta ricezione per quanto riguarda i rinnovi, gli ordini e i solleciti.

Tutte le comunicazioni dovranno essere effettuate in lingua italiana.

a8) Accesso alla banca dati amministrativo-bibliografica (del Fornitore)

L'Aggiudicatario dovrà consentire l'accesso alla propria banca dati amministrativo-bibliografica che deve contenere le seguenti informazioni, caratteristiche e funzioni:

1. interfaccia in lingua italiana;
2. titolo del periodico, ISSN, editore, periodicità, valuta editore, costo abbonamento annuo espresso in Euro;
3. possibilità di ricerca per almeno i seguenti campi: titolo, editore, codice ISSN;
4. consentire le verifiche degli ordini di abbonamento con dettaglio per ogni titolo di:
 - titolo del periodico, ISSN, editore, periodicità, tipo di supporto, annata di abbonamento, costo abbonamento dell'anno in corso in euro, sconti e ricarichi applicati, numero di fattura quando eventualmente già fatturato, data di attivazione, data di decorrenza e data di scadenza dell'abbonamento;
5. consentire l'inoltro on line di reclami di fascicoli non ricevuti, dell'interruzione dell'accesso per gli abbonamenti on line e di segnalazioni di vario genere;
6. consentire la gestione del budget di spesa;

7. consentire il monitoraggio della propria situazione contabile con specifico dettaglio di:
 - Importo complessivo degli ordini già fatturati;
 - Importo complessivo degli ordini da fatturare;
 - Stato delle spedizioni dei fascicoli e dei reclami per ogni abbonamento sottoscritto.
8. possibilità di reperire e scaricare i documenti fiscali (fatture e note di credito);
9. disporre di un completo e dettagliato aiuto in linea per il suo uso;
10. aggiornamento almeno settimanale delle informazioni bibliografiche in essa contenute.

L'Aggiudicatario dovrà formare e illustrare adeguatamente il personale del Consiglio regionale all'utilizzo della suddetta banca dati.

a9) Consegna dei fascicoli cartacei degli abbonamenti

Tutti i fascicoli cartacei degli abbonamenti sottoscritti, per i quali non verrà richiesto il servizio di consolidamento (si veda il seguente punto *b*)), dovranno essere spediti direttamente dall'editore allo specifico destinatario, indicato dal Consiglio regionale al momento della richiesta di sottoscrizione dell'abbonamento. I destinatari degli abbonamenti potranno cambiare nel corso dell'esecuzione dell'appalto, a seconda delle mutate esigenze e/o ubicazione degli uffici.

Tutte le consegne dovranno essere accompagnate da apposite liste riepilogative di spedizione riportanti tutti i dati relativi all'invio (titolo periodico, volume e numero dei fascicoli forniti, data ricezione presso la propria sede).

Si precisa che le sedi degli Uffici della Regione Toscana sono dislocate sul territorio regionale con l'eccezione delle sedi di Roma e di Bruxelles. Tali sedi potranno essere soggette a variazioni durante l'esecuzione dell'appalto.

L'Aggiudicatario si impegna a inoltrare all'editore, entro 5 giorni lavorativi, i solleciti richiesti dal Consiglio regionale e a rispondere per iscritto, anche a mezzo di posta elettronica ordinaria, sull'esito del sollecito, indicando la data di spedizione del/i fascicolo/i reclamato/i.

a10) Reportistica

L'Aggiudicatario, entro 20 giorni lavorativi dall'ordine, è tenuto a inviare al Consiglio regionale un report riepilogativo degli abbonamenti ordinati con l'indicazione:

- nel caso di abbonamento cartaceo:
 - del titolo, della data di attivazione, della data di decorrenza, della data di scadenza dell'abbonamento, del numero di fascicoli previsti per l'annata, del numero di fascicoli già pubblicati, del numero di fascicoli eventualmente inviati, dei solleciti eventualmente inviati all'editore e di quant'altro sarà ritenuto necessario dal Consiglio regionale di volta in volta a seconda della specificità dell'abbonamento;
- nel caso di abbonamento on line o banche dati:
 - del titolo, dell'indirizzo URL (**Uniform Resource Locator**) per l'accesso alla risorsa, delle

modalità di accesso (tramite pwd, a riconoscimento I.P.), dei dati di accesso o dell'I.P. autorizzato, della data di attivazione, della data di decorrenza dell'abbonamento, della data di scadenza dell'abbonamento, del numero di accessi consentiti in contemporanea, della consistenza degli archivi e di quant'altro sarà eventualmente richiesto dal Consiglio regionale a seconda della specificità dell'abbonamento;

- nel caso di abbonamento cartaceo + on line:

del titolo, della data di attivazione, della data di decorrenza, della data di scadenza dell'abbonamento, del numero di fascicoli previsti per l'annata, del numero di fascicoli già pubblicati, del numero di fascicoli inviati, dell'indirizzo URL (**Uniform Resource Locator**) per l'accesso alla risorsa, delle modalità di accesso (tramite pwd, a riconoscimento I.P.), dei dati di accesso o dell'I.P. autorizzato, della data di attivazione, della data di decorrenza dell'abbonamento, della data di scadenza dell'abbonamento, del numero di accessi consentiti in contemporanea, della consistenza degli archivi e di quant'altro sarà eventualmente richiesto dal Consiglio regionale a seconda della specificità dell'abbonamento.

Il Consiglio regionale si riserva di chiedere periodicamente un report completo dello stato delle attivazioni degli abbonamenti e dei dati ad essi relativi, incluso i dati relativi ai costi e alla fatturazione.

a1) Adempimenti doganali ed Intrastat

Il soggetto aggiudicatario si impegna ad espletare tutti gli adempimenti Intrastat per i periodici di provenienza intracomunitaria (italianizzazione fatture e compilazione modulo Intrastat) e ad assolvere ogni adempimento doganale per le riviste extracomunitarie senza imputazioni a carico Consiglio regionale; l'Aggiudicatario, a seguito di esplicita richiesta, deve presentare al Consiglio regionale copia della documentazione dell'avvenuto sdoganamento per tutti i periodici pubblicati da editori non appartenenti alla UE e dell'espletamento delle pratiche doganali per i periodici extra UE.

b) Servizio di consolidamento della collezione dei periodici

Per gli abbonamenti per i quali verrà richiesto il servizio di consolidamento della collezione l'Aggiudicatario si impegna a effettuare il ricevimento, il controllo e la registrazione dei fascicoli, nonché il loro invio per corriere espresso allo specifico destinatario che verrà indicato al momento dell'ordine.

I destinatari degli abbonamenti, ubicati presso le sedi degli uffici della Regione Toscana, sono dislocati sul territorio regionale con l'eccezione delle sedi di Roma e di Bruxelles. I destinatari e/o le sedi di consegna potranno essere soggette a variazioni durante l'esecuzione dell'appalto.

La consegna dovrà essere effettuata settimanalmente, in un giorno lavorativo (dal lunedì al venerdì) e in un orario prestabilito (10-12), direttamente al piano dove sono ubicati gli uffici regionali. Indicazioni definitive e più dettagliate verranno comunicate dal Consiglio regionale al momento dell'avvio dell'esecuzione. Ogni singola consegna dovrà essere corredata di una lista di accompagnamento dei fascicoli consegnati.

I fascicoli dovranno in ogni caso pervenire entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi dalla loro

pubblicazione.

L'Aggiudicatario si impegna a provvedere al controllo dei fascicoli e all'inoltro agli editori di reclami sugli eventuali fascicoli in ritardo o non pervenuti, oppure pervenuti con difetti di stampa o mutili o deteriorati o comunque affetti da vizi. Si impegna inoltre all'invio al Consiglio regionale di un prospetto mensile che evidenzia per ogni periodico sottoposto a reclamo la data in cui è stato inoltrato il sollecito, l'eventuale risposta dell'editore e comunque le procedure attivate per il recupero dei fascicoli mancanti o per la sostituzione di quelli difettosi. Il prospetto dovrà essere inviato in formato digitale.

L'Aggiudicatario si impegna ad inoltrare all'editore, entro 5 giorni lavorativi, i solleciti richiesti dal Consiglio regionale e a rispondere per iscritto, anche a mezzo di posta elettronica ordinaria, sull'esito del sollecito, indicando la data di spedizione del/i fascicolo/i reclamato/i.

L'Aggiudicatario si impegna in ogni caso e con ogni mezzo all'integrazione dei fascicoli mancanti e alla sostituzione di quelli difettosi senza alcun onere aggiuntivo per il Consiglio regionale, entro 30 giorni lavorativi dall'inoltro del reclamo, sia esso inviato autonomamente dall'Aggiudicatario che richiesto dal Consiglio regionale; tale termine è aumentato a 45 giorni lavorativi per i periodici di provenienza extracomunitaria.

Resta ferma la possibilità per il Consiglio regionale di reperirli autonomamente sul mercato qualora siano decorsi senza successo ulteriori 10 giorni lavorativi dai predetti termini, con addebito all'Aggiudicatario delle spese sostenute e l'applicazione delle relative penali.

Art. 8 - Attività di coordinamento, direzione e controllo tecnico-contabile

1. Il coordinamento, la direzione ed il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione del contratto sono svolte dal direttore dell'esecuzione del contratto, in modo da assicurare la regolare esecuzione nei tempi stabiliti e in conformità alle prescrizioni contenute nei documenti contrattuali. L'attività di direzione e controllo del direttore dell'esecuzione del contratto, per quanto non espressamente previsto nel presente paragrafo, è disciplinata dal decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti 7 marzo 2018, n. 49 (Regolamento recante: Approvazione delle linee guida sulle modalità di svolgimento delle funzioni del direttore dei lavori e del direttore dell'esecuzione).

2. Il direttore dell'esecuzione impartisce all'esecutore tutte le disposizioni e le istruzioni operative necessarie tramite ordini di servizio, cui l'esecutore è tenuto ad uniformarsi.

Art. 9- Verifica di conformità

1. Ai sensi dell'art. 102, comma 2, del D.Lgs. 50/2016, le prestazioni contrattuali sono soggette a verifica di conformità, per certificare che l'oggetto del contratto in termini di prestazioni, obiettivi e caratteristiche tecniche, economiche e qualitative sia stato realizzato ed eseguito nel rispetto delle previsioni contrattuali e delle pattuizioni concordate in sede di affidamento.

2. La verifica di conformità di cui al precedente comma 1 è effettuata da un soggetto incaricato o da più soggetti incaricati dalla Stazione appaltante.

3. Il soggetto incaricato di cui al precedente comma 2 effettua la verifica di conformità in corso di esecuzione al fine di accertare che la relativa prestazione è stata effettuata, in termini di quantità e qualità, nel rispetto delle prescrizioni previste nel presente documento e negli altri documenti ivi richiamati e, a seguito di tale verifica, viene emesso il certificato di pagamento che dovrà essere inviato all'Appaltatore secondo le modalità previste all'art. 5 del Contratto.

La verifica di conformità definitiva viene effettuata dal medesimo soggetto incaricato di cui al precedente comma 2 entro 30 giorni dal verbale di ultimazione delle prestazioni, salvo proroga in caso di necessità di svolgimento di ulteriori attività per la verifica, e al termine delle attività di verifica rilascia il Certificato di verifica di conformità e viene comunicato all'Appaltatore l'avvenuto rilascio di tale Certificato secondo le modalità previste all'art. 5 del Contratto.

4. Successivamente all'emissione del Certificato di verifica di conformità l'Amministrazione procede allo svincolo definitivo della garanzia definitiva prestata dall'esecutore a garanzia del mancato o inesatto adempimento delle obbligazioni dedotte in contratto.

Art. 10 Fatturazione e pagamento (rinvio al contratto)

1. L'Aggiudicatario si impegna a:

- fornire gli abbonamenti al Consiglio regionale applicando le condizioni offerte in sede di gara;
- fatturare separatamente gli abbonamenti in base all'annualità dell'ordine;
- fatturare separatamente i periodici cartacei dai periodici on line e dalle banche dati;
- le fatture dovranno indicare per ogni singolo abbonamento richiesto:
 - titolo del periodico, editore, tipo di supporto, annata di abbonamento, valuta dell'editore se diversa dall'Euro (qualora i prezzi nella valuta originale non risultino espressi in Euro, si procederà alla conversione applicando il cambio di riferimento Euro Rilevazioni BCE, pubblicato sul quotidiano il Sole 24 Ore il giorno dell'emissione della fattura o quello immediatamente precedente qualora non presente in tale data), prezzo di listino dell'anno di riferimento, sconto applicato sul prezzo di listino così come offerto in sede di gara, IVA se dovuta ai sensi della normativa vigente, costo complessivo di ogni singolo abbonamento.

Ogni singola fattura dovrà inoltre riportare l'importo di spesa al netto degli sconti e delle commissioni, l'importo delle commissioni applicate, l'importo dell'IVA se dovuta, l'importo complessivo della spesa.

- fatturare, mensilmente, la spesa relativa a ciascun periodico o gruppi di periodici ad avvenuta consegna del primo numero dell'annata;
- fatturare, mensilmente, gli abbonamenti on line e le banche dati dopo l'attivazione degli stessi, ovvero dopo aver abilitato gli I.P. indicati dal Consiglio regionale e/o dopo aver fornito i dati di accesso necessari e aver ricevuto conferma del regolare accesso alle risorse on line.

2. La fatturazione del corrispettivo contrattuale dovrà essere effettuata secondo le modalità indicate nell'art. 6 del Contratto (Fatturazione e pagamenti).