



**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**

**ALLEGATO 2
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

PREMESSA	2
1. DEFINIZIONI	2
2. OGGETTO DELL'APPALTO	3
3. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO	3
3.1 PERIODICI CARTACEI	4
3.2 PERIODICI ELETTRONICI E BANCHE DATI	4
3.3 BANCA DATI AMMINISTRATIVA	4
3.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI	5
3.5 RECUPERO FASCICOLI MANCANTI	5
4. TEMPI DI ATTIVAZIONE E MODALITA' DI CONSEGNA	6
5. SERVIZIO DI AGGREGAZIONE DELLE RIVISTE ELETTRONICHE	7
6. STATISTICHE DI UTILIZZO	8
7. FORMAZIONE	8
8. DURATA	8
9. REFERENTI	9

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

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 a favore degli Enti e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna di seguito elencate:

Ente Regione Emilia-Romagna:

- Biblioteca dell'Agenzia sanitaria e sociale regionale;
- Biblioteca dell'Assemblea legislativa della RER.;
- Biblioteca della Giunta RER;

Aziende Sanitarie:

- Azienda USL Piacenza;
- Azienda USL Parma;
- Azienda Ospedaliera Parma;
- Azienda USL di Reggio Emilia (con ASMN/IRCSS) ;
- Azienda USL Modena;
- Azienda USL Bologna;
- Azienda USL Ferrara;
- Azienda Ospedaliera Ferrara;
- Azienda USL Imola;
- Azienda USL Romagna.

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

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

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

con l'Agazia Regionale Intercent-ER, obbligandosi a quanto nella stessa previsto e, comunque, ad eseguire gli Ordinativi di Fornitura;

- d) Amministrazione/i Contraente/i: le Pubbliche Amministrazioni/Aziende Sanitarie 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;
- g) Allegato A "Elenco abbonamenti": il documento allegato al presente Capitolato dal quale si evincono le tipologie di abbonamento, le quantità indicative e le Biblioteche richiedenti;
- h) 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.

2.OGGETTO DELL' APPALTO

Il presente Capitolato ha per oggetto il servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, in versione cartacea ed elettronica, l'accesso a banche dati nonché i servizi accessori connessi occorrenti alle Biblioteche aderenti indicate in premessa. Inoltre alle Biblioteche il Fornitore dovrà fornire un software necessario alla gestione del servizio di aggregazione così come disciplinato all'articolo 5. Il prezzo di detto software è compreso nel prezzo degli abbonamenti e null'altro il fornitore potrà pretendere.

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 A "Elenco Abbonamenti" al presente Capitolato Tecnico.

Detti elenchi non sono da considerarsi vincolanti. Nel corso di vigenza della Convenzione le Biblioteche, sulla base delle proprie esigenze, si riservano la facoltà di aggiungere o togliere dei titoli nei limiti del 20% dell'importo del singolo ordinativo di fornitura della Biblioteca aderente.

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

Durante il corso della fornitura le Biblioteche potranno richiedere abbonamenti non compresi nell'elenco di cui all'allegato A "Elenco Abbonamenti", ovvero altre pubblicazioni; in tal caso il prezzo verrà concordato di volta in volta con il Fornitore.

Nel caso in cui gli abbonamenti individuati nell'elenco di cui sopra, 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. Anche in questo caso il prezzo verrà concordato di volta in volta con il Fornitore.

3.CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

Il Fornitore dovrà garantire le seguenti prestazioni.

3.1 PERIODICI CARTACEI

- attivare o rinnovare gli abbonamenti dei periodici in modo da evitare ritardi o disguidi nel regolare inoltro alle Biblioteche;
- per i periodici italiani garantire la consegna diretta da parte dell'editore;
- per i periodici stranieri garantire la spedizione attraverso un servizio di consolidamento.

3.2 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);
- fornire assistenza in caso di malfunzionamenti, interruzioni nell'accesso alle risorse, variazioni nelle modalità di accesso;

3.3 BANCA DATI AMMINISTRATIVA

Il Fornitore dovrà rendere disponibile una banca dati amministrativa con le seguenti caratteristiche:

- 1 visualizzazione e estrapolazione di informazioni riguardanti gli ordini, lo stato degli abbonamenti, lo stato della fatturazione, lo stato dei solleciti, lo stato dell'attivazione dei periodici online;
- 2 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 informazioni dell'uscita di supplementi, abstract, numeri speciali o monografici, relativi

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

alla testata stessa ma non compresi nel costo dell' abbonamento;

- 4 possibilità di estrapolare reportistiche di dettaglio (es. lacune, attivazioni accessi on-line ecc.).

Le informazioni contenute nella banca dati dovranno essere aggiornate con cadenza almeno settimanale.

3.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA CLIENTI

Il Fornitore dovrà garantire un servizio continuativo di assistenza da parte di un Referente per ciascuna Biblioteca, anche nel periodo delle ferie estive e delle festività programmate.

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 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 l'attribuzione di un numero di pratica.

Il Fornitore nel caso di segnalazioni di criticità, disagi e/o malfunzionamenti, relativi al servizio (e che non siano imputabili alla reti telematiche 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.

In ogni caso, il Fornitore dovrà assicurare nel caso dei periodici elettronici, la tempestività e la continuità dell'accesso impegnandosi ad attivare tutte le procedure necessarie per rendere fruibili i periodici on-line.

3.5 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 disagi 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 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.

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

Al contempo 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.

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.

Inoltre, il Fornitore provvederà a inviare mensilmente 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. Tali informazioni dovranno essere anche disponibili nella banca dati amministrativa attraverso l'estrapolazione di reportistica come da punto 3.3.

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 01/01/2018, siano disponibili i periodici, cartacei ed elettronici, e 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 30 giorni prima della nuova decorrenza degli abbonamenti.

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.

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

Le consegne dei periodici stranieri dovranno essere effettuate alle Biblioteche contraenti o ai destinatari che verranno successivamente comunicati tramite un servizio di consolidamento.

Il servizio di consolidamento consiste nel ricevimento, controllo, eventuale reclamo di cui al par. 3.5 e l'invio tramite corriere con cadenza quindicinale.

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

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

relativo al servizio in oggetto provvedendo ad inviare copia della documentazione dell'avvenuto sdoganamento.

b) la fatturazione secondo quanto disciplinato nello schema di Convenzione all'art. 15.

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:

- 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.

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 (periodici, banche dati, libri on-line).

La piattaforma dovrà consentire almeno:

- la creazione di un catalogo elettronico bibliografico contenente tutti i periodici elettronici ed eventuali altre risorse, consultabile on-line dagli utenti delle Biblioteche;
- la scheda di accesso di ogni periodico ricercato deve contenere le seguenti informazioni bibliografiche: titolo, editore, ISSN, soggetto / argomento, copertura temporale;

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

- l'attivazione dell'accesso on-line a tutte le risorse elettroniche che richiedano una procedura di registrazione;
- l'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;
- possibilità di integrazione del catalogo unico virtuale delle singole Biblioteche, che includa tutti i periodici consultabili on-line e non, altre eventuali informazioni e note aggiuntive, al fine di consentire le possibili personalizzazioni e adattamenti;
- l'aggiornamento dei collegamenti deve essere effettuato periodicamente in automatico dal fornitore;
- l'estrazione dei dati statistici sull'utilizzo delle risorse, accessibili dal catalogo.

Il Fornitore per tale servizio dovrà garantire una adeguata formazione per l'utilizzo del software offerto in sede di gara.

6 - STATISTICHE DI UTILIZZO

Il Fornitore dovrà predisporre con cadenza trimestrale report con le statistiche di utilizzo delle risorse elettroniche (periodici e banche dati).

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

7- FORMAZIONE

Il Fornitore dovrà rendersi disponibile ad effettuare incontri formativi finalizzati ad istruire gli operatori delle Biblioteche contraenti sull'uso e le 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 articolata in n 5 sessioni da effettuarsi durante l'anno, sulla base di un programma concordato con le Biblioteche contraenti e che il Fornitore s'impegna a certificare. Sarà cura delle Biblioteche contraenti organizzare tali incontri anche in forma aggregata.

Il Fornitore dovrà, altresì, rendersi disponibile a garantire assistenza, attraverso un servizio di help desk, al fine di supportare gli operatori nella gestione di eventuali difficoltà legate ad aggiornamenti/modifiche delle funzionalità dei servizi offerti

8- DURATA

La Convenzione avrà durata di 12 mesi a partire dalla data di sottoscrizione della stessa con la possibilità di essere prorogata per ulteriori 12 mesi.

Servizio di gestione e fornitura di abbonamenti a periodici, italiani e stranieri, banche dati e servizi connessi per le Biblioteche delle Amministrazioni e delle Aziende Sanitarie della Regione Emilia-Romagna

Gli OdF avranno durata massima di 36 (trentasei) mesi dalla data di stipula della Convenzione.

Il Fornitore si impegna comunque a garantire la continuità del Servizio fornendo l'annata completa di ogni periodico, anche nel caso in cui alcuni fascicoli venissero pubblicati in data posteriore alla scadenza dell' Ordinativo di Fornitura.

Il Fornitore si impegna altresì ad espletare tutti gli adempimenti necessari al completamento delle forniture oggetto del presente Capitolato, oltre la scadenza dell' Ordinativo di Fornitura.

9 - REFERENTI

Il Fornitore dovrà comunicare alla Biblioteca contraente il nominativo e recapito di un Referente dedicato, come descritto al paragrafo 3.4. e del relativo, sostituito in caso di assenza o impedimento del Referente del Servizio.

Le Biblioteche contraenti devono, a loro volta, individuare un Referente responsabile dei rapporti con il Fornitore. Al Referente è demandato il compito di monitoraggio e controllo della corretta e puntuale esecuzione del Servizio.