

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

CAPITOLATO TECNICO

**CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI
SERVIZI DI DISTRBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE
ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI
MAGAZZINO EDITORIALE**

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

INDICE

PARTE PRIMA – SEZIONE INTRODUTTIVA E OGGETTO3

1. INDICAZIONI GENERALI.....	3
1.1 Definizioni.....	3
1.2 Struttura del Documento.....	3
1.3 Account Fornitore.....	4
1.4 Attivazione della fornitura.....	4
1.5 Cessazione della fornitura.....	4

PARTE SECONDA - CARATTERIZZAZIONE DELLA FORNITURA5

2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA.....	5
2.1 Attività di distribuzione.....	5
2.2 Attività di promozione.....	7
2.3 Attività accessorie di promozione.....	7
2.4 Caratteristiche della rete promozionale.....	7
2.5 Condizioni commerciali alla clientela.....	8
2.6 Rese alla clientela.....	8
2.7 Dati e servizi dati disponibili.....	8
3. PREPARAZIONE ORDINI E TEMPI DI CONSEGNA.....	9
4. SERVIZI DI ASSISTENZA.....	9
4.1 Customer service.....	9
4.2 Piattaforma web per statistiche di vendita.....	9
4.3 Verifiche di conformità dei servizi.....	10
4.4 Rendiconto mensili e relativi obblighi del fornitore.....	10

PARTE TERZA – INFORMAZIONI COMPLEMENTARI A BENEFICIO DEI CONCORRENTI 10

5. ULTERIORI INFORMAZIONI PER I CONCORRENTI.....	10
--	----

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

1. INDICAZIONI GENERALI

Rai Com – società del Gruppo Rai - è interessata alla commercializzazione attraverso i canali libreria, grande distribuzione, ingrosso ed e-commerce di prodotti editoriali (libri e occasionalmente riviste e/o agenda, con allegati ed esempio dvd o cd audio) e in tale contesto, nell'ambito del portafoglio di offerta di servizi destinato alla propria utenza, RAI COM è interessata alla ricerca di un distributore e di un promotore nazionale per i canali sopra citati per effettuare tali attività.

La durata della fornitura è fissata in 24 (ventiquattro) mesi e si intenderà tacitamente prorogata per i successivi 24 (ventiquattro) mesi, salvo disdetta di una delle Parti entro e non oltre 180 (centottanta) giorni prima della data di scadenza del contratto. Tutto quanto previsto all'interno del presente Capitolato Tecnico dovrà essere ricompreso all'interno dell'Offerta Economica presentata (cfr. Documento di Offerta Economica).

1.1 Definizioni

Al fine di una più agevole lettura del Documento, di seguito sono riportate le definizioni più frequentemente utilizzate.

- **Capitolato Tecnico:** il presente Documento.
- **Concorrente:** l'Impresa partecipante.
- **Fornitore:** l'Impresa che risulti aggiudicataria per la realizzazione dei servizi descritti nel presente **Documento**.
- **Account Fornitore:** il soggetto, stabilito dal Fornitore ai rapporti di comunicazione e interscambio con Rai Com.
- **Corrispettivo del servizio:** il corrispettivo contrattuale che viene determinato sulla base del volume delle vendite al quale verranno applicate le percentuali di spettanza del fornitore secondo quanto indicato nell'Offerta Economica.

Ai servizi oggetto del presente Documento si applicano tutte le normative ad oggi esistenti e di futura definizione, che il fornitore si impegna a rispettare con nessun effetto economico se non espressamente previsto dalla legge verso Rai Com.

1.2 Struttura del Documento

Il presente Capitolato Tecnico si compone delle seguenti parti.

- Una **PARTE PRIMA**, costituita dalla presente sezione del Documento, che descrive l'oggetto di fornitura e stabilisce alcune condizioni di carattere generale.
- Una **PARTE SECONDA** che:
 - descrive le specifiche dei servizi richiesti;
 - definisce i livelli di servizio applicabili;

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

- discrimina i domini di competenza dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto.
- Una **PARTE TERZA** che contiene informazioni complementari a beneficio dei Concorrenti.

1.3 Account Fornitore

Ad aggiudicazione avvenuta il Fornitore dovrà indicare una propria figura, di seguito definita "**Account Fornitore**", che fungerà, a seconda dei casi, da interfaccia per Rai Com.

L'Account Fornitore costituirà il punto di contatto del Fornitore nei confronti di Rai Com (o di soggetto terzo da essa incaricato) con riferimento ai servizi oggetto del Capitolato Tecnico e per l'intera durata della stessa, nonché il referente più alto in caso di problemi. Sarà pertanto responsabile:

- della gestione dei rapporti con Rai Com;
- del conseguimento degli obiettivi di esecuzione dell'accordo (erogazione dei servizi in conformità con le specifiche richieste);
- del coordinamento delle attività di gestione e di controllo dei servizi richiesti, delle attività inerenti l'intera fase di distribuzione, e in generale di tutte le attività contrattualmente previste a carico del team di risorse ad esse dedicato;
- dell'applicazione delle procedure, delle metodologie concordate e del corretto funzionamento dei processi in atto;
- della partecipazione ad incontri regolari, con periodicità da definire, con i rappresentanti di Rai Com, allo scopo di fornire aggiornamenti sullo stato di avanzamento di erogazione dei servizi e di condividere ogni azione correttiva che si renda necessaria per il rispetto dei tempi stabiliti.

1.4 Attivazione della fornitura

Durante la fase di attivazione dei servizi oggetto del presente Documento, il Fornitore dovrà impegnarsi al fine di non recare a Rai Com alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile.

1.5 Cessazione della fornitura

Entro la scadenza dell'accordo il Fornitore dovrà impegnarsi a supportare in modo adeguato Rai Com nelle fasi di passaggio di consegne ad un nuovo eventuale Fornitore (subentrante) ovvero a personale interno della Rai Com medesima.

Il Fornitore dovrà a tal fine impegnarsi a non recare a RAI COM alcun disservizio oltre ciò che sia tecnicamente inevitabile allo stato della tecnologia e delle situazioni contingenti, garantendo pertanto la propria massima collaborazione al fine di agevolare la presa in carico dei servizi da parte del nuovo Fornitore/del personale Rai Com, fino alla completa migrazione di tutti i servizi in essere. Eventuali costi inerenti il cambiamento di distributore, durante o al termine del periodo dell'accordo sono ricompresi e non potranno essere oggetto di trattativa economica con Rai Com. All'approssimarsi della scadenza del contratto il Fornitore dovrà inoltre:

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

- consegnare, entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla richiesta di Rai Com, la documentazione inerente le attività in corso ed i report relativi al materiale gestito;
- partecipare a eventuali incontri organizzati da RAI COM presso proprie sedi o in modalità telematica con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.

PARTE SECONDA - CARATTERIZZAZIONE DELLA FORNITURA

2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione del servizio che consenta a Rai Com di garantire al pubblico l'acquisto dei prodotti editati e co editati dalla stessa all'interno dei seguenti canali: Librerie, Grande Distribuzione, E-Commerce ed Ingrosso, a titolo esemplificativo e non esaustivo dei prodotti di seguito indicati:

- prodotti editoriali: riviste, libri;
- Occasionalmente libri con allegati come ad esempio dvd o cd audio.

2.1 Attività di distribuzione

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione delle seguenti attività **di distribuzione**:

- predisporre i piani di distribuzione relativi alle novità e alle ristampe;
- Effettuare tutte le operazioni necessarie per la distribuzione con la massima diligenza per quanto concerne la propria organizzazione;
- garantire almeno due lanci novità al mese fatta eccezione per agosto e dicembre;
- ricevere e controllare gli ordini;
- effettuare la spedizione, trasporto e consegna dei volumi ai Pdv "Punti di vendita" (Librerie, Operatori Gdo, Grossisti, E-commerce) nei tempi concordati;
- gestire l'emissione della fattura ai clienti;
- effettuare tutte le operazioni necessarie alla gestione delle rese clienti autorizzate dalla rete promozionale o da Rai Com. Ad esempio: il ricevimento dei colli, il controllo e lo smistamento dei volumi, l'accredito delle rese, la restituzione della merce all'editore;
- fornire dati (a copie e valore) di fornito, reso, venduto, dati di sell out (copie e valore), con dettaglio per singolo titolo, cliente, con possibilità di consultazione on line;
- fornire su richiesta report dati (a copie e valore) di fornito, reso, venduto, con dettaglio per singolo titolo, cliente o gruppi selezionati;
- fornire dati relativi alle giacenze di magazzino, alle vendite ed alle prenotazioni con possibilità di consultazione on line, organizzati in report interattivi e con aggiornamento giornaliero;
- effettuare la spedizione, trasporto e consegna ai clienti nei tempi concordati dei materiali promozionali sulla base di quanto concordato per singola iniziativa con Rai Com;
- gestire lo stock di merce senza alcun costo aggiuntivo per i primi 24 mesi di contratto. Dal 25° mese la merce in giacenza non dovrà essere inferiore ai 6 mesi di vendita. Al superamento del suddetto parametro RAI COM avrà facoltà di

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

- richiedere il macero, la restituzione dei quantitativi eccedenti oppure di lasciarli in giacenza alla tariffa di cui all'elenco delle prestazioni Accessorie;
- effettuare il macero dei volumi guasti e/o dei volumi per cui RAI COM avrà fatto richiesta scritta di macero, espletando tutte le attività pratiche e amministrative;
 - effettuare l'inserimento di ordini di rifornimento e di prenotazione per i nuovi titoli;
 - effettuare la gestione dei crediti nei confronti dei clienti (Librerie, Operatori GDO, E-commerce, Grossisti);
 - Condizioni commerciali della clientela consultabili online ed esportabili su file;
 - Consultazione portafoglio ordini con aggiornamento quotidiano per singolo titolo, copia, cliente;
 - Fornire un rendiconto con il dettaglio del reso/ venduto entro il 2 giorno lavorativo successivo alla chiusura del mese di riferimento, al fine di consentire a RAI COM l'emissione della fattura;
 - dilazione massima aggiuntiva rispetto ai tempi di pagamento concessi alla clientela pari a 65 giorni. A titolo esemplificativo se la fornitura cliente avviene con pagamento a 60 giorni, saldo a RAI COM a 125 giorni fine mese data fattura;
 - Il Fornitore, provvederà ad emettere rendiconto mensile, con il dettaglio delle attività sostenute. Ad accettazione del rendiconto, che avverrà entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione, RAI COM invierà al fornitore un Contratto Attuativo il cui numero di protocollo dovrà essere indicato nella fattura con pagamento da parte di RAI COM a 60 giorni fine mese data fattura;
 - Elenco delle prestazioni accessorie opzionali:

Prestazioni accessorie opzionali	Tariffa base: Centesimi € / copia
Rifornimento cliente diretto	0,363
Omaggi	0,363
Reso Editore, forniture Fiere	0,363
Maceri da pallet intero	0,010
Reso Editore totale per scadenza contratto	0,10
Cambio Prezzo (realizzazione e applicazione etichetta)	0,07
Rimozione Etichetta	0,09
Fascettatura	0,12
Rimozione Fascetta	0,09
Cellofanatura	0,05
Estrazione da pallet misto per macero	0,07
Cedole estero	0,73
Stralcio svendite	0,06
Superamento parametri giacenza mesi/ copia	0,010

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

2.2 Attività di promozione

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione delle seguenti attività **di promozione**:

- predisporre un calendario commerciale relativo ai cicli di prenotazione delle novità e ristampe che comprenda almeno cinque giri vendita annuali;
- presentare ai clienti le novità, le ristampe e la riproposta del catalogo;
- raccogliere prenotazioni ed ordini;
- redigere report - consultabili online ed esportabili su file - relativi alle prenotazioni di novità e ristampe con dettaglio titolo, cliente;
- trasmissione di ordini e prenotazioni per l'evasione degli stessi;
- compatibilmente con le indicazioni di mercato, la rete promozionale opererà al fine di rispettare le previsioni di fornitura ai clienti concordate con Rai Com;
- fornire all'occorrenza la previsione di fornitura al lancio delle novità in prenotazione;
- fornitura dei dati di sell out per titolo con dettaglio per singolo cliente con possibilità di consultazione on line;
- servizio di newsletter alla clientela a supporto delle azioni promozionali;
- all'occorrenza servizio di ispezione presso i punti vendita di catena che operano come centrale d'acquisto;
- Fornitura di rendiconto mensile delle vendite, entro il 2° giorno lavorativo successivo alla chiusura del mese di riferimento, sulla cui base verrà calcolato il corrispettivo di spettanza. Ad accettazione del rendiconto, che avverrà entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione, RAI COM invierà al fornitore un Contratto Attuativo il cui numero di protocollo dovrà essere indicato nella fattura con pagamento da parte di RAI COM a 120 giorni fine mese data fattura.

2.3 Attività accessorie di promozione

- Possibilità di inserire Rai Com in gruppi di editori che possano usufruire di particolari sconti collettivi per attività di marketing, promozione su punti vendita e/o supporti promozionali e servizi di promozione. Si richiede uno sconto minimo del 20% sui prezzi di listino ufficiali della catena promotrice dell'iniziativa.
- Gestire la promozione del volume attraverso attività di marketing con catene librarie che offrano al fornitore uno sconto almeno del 20% sul prezzo di listino.

2.4 Caratteristiche della rete promozionale

- composta da un minimo di dodici promotori;
- Almeno una risorsa dovrà essere dedicata ai grandi clienti direzionali dotati di centrali d'acquisto;
- è ammessa una quota pari al 25% della forza vendita per gli agenti plurimandatari;

- Una risorsa esperta del canale e-commerce;

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

2.5 Condizioni commerciali alla clientela

- Le condizioni di sconto canale di base non dovranno superare il seguente schema riepilogativo:

	% Sconto Fatturato
<i>Canale</i>	
Indipendenti e altre catene	40,80%
Catene Centralizzate	48,00%
On-line	47,00%
Ingrosso	45,50%
Bookshop	50,00%
Fumetterie	41,80%
GDO	52,00%
Grossisti GDO	52,00%

- Le condizioni di maggior favore, come ad esempio soprasconti o maggiori dilazioni di pagamento, andranno concordate con Rai Com al superamento del 5% di maggior sconto concesso con un preavviso minimo di 48 ore e al superamento della dilazione di 30 giorni; ove non concordate con Rai Com, le condizioni di maggior favore saranno a carico della rete promozionale;
- Condizioni concesse alla clientela consultabili online ed esportabili su file;
- Eventuali accordi per forniture di servizi aggiuntivi a favore del canale E-commerce (per es. Amazon) o altri canali, inerenti servizi di Avs, marketing automatizzato, etc., andranno preventivamente approvate in forma scritta da Rai Com. Il fornitore si impegna a trasmettere i relativi rendiconti trimestrali, a seguito dei quali saranno emesse corrispondenti note di credito.

2.6 Rese delle Clientela

- Secondo gli usi e le consuetudini di mercato, la rete di Promotori può autorizzare i clienti ad effettuare rese di libri;
- per ogni situazione particolare, non rientrante nelle consuetudini di cui sopra, la rete di Promotori dovrà essere autorizzata da Rai Com.

2.7 Dati e servizi dati disponibili

- Il servizio di "Business Intelligence" relativo a RAI COM (ricerche e analisi dei dati di vendita e di mercato);
- L'andamento delle vendite e delle rese presso la clientela a copie e valore con dettaglio per singolo titolo/cliente consultabile on line;
- Report dati relativi (per ogni giro vendita) alle prenotazioni, novità e ristampe suddivisi per regione e provincia, consultabile on line;
- Report mensile, entro il quinto giorno del mese successivo, dei dati relativi alle vendite e alle rese del catalogo, delle novità e ristampe, a copie e valore lordo e netto, con dettaglio per singolo cliente.

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRIBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

3. Preparazione Ordini e Tempi di consegna

L'Aggiudicatario dovrà:

- essere in grado di preparare gli ordini di rifornimento in 1 giorno lavorativo;
- garantire che i tempi di consegna nei capoluoghi di provincia vengano effettuati in 1 giorno lavorativo ad esclusione delle isole del sud Italia (3 giorni) e dei capoluoghi di provincia più periferici (2 giorni) dal ricevimento dell'ordine;
- consegnare in contemporanea le novità nei principali capoluoghi di provincia.

A tal riguardo viene richiesto in fase di presentazione dell'offerta di allegare elenco dettagliato dei tempi di consegna per capoluogo e per le località di provincia.

Con riferimento ai servizi oggetto del Contratto il fornitore dichiara fin da subito l'ottemperanza ad ogni obbligo previsto dalla legge nella maniera più ampia e l'adeguamento a eventuali modifiche di legge che potrebbero verificarsi nel corso del periodo di durata.

4. SERVIZI DI ASSISTENZA

4.1 Customer service

Il Fornitore aggiudicatario, a partire dalla data di attivazione del presente contratto, dovrà garantire alla clientela un numero di telefono ed un indirizzo e-mail dedicato al customer service.

Inoltre, si impegna a comunicare tempestivamente a Rai Com ogni singola segnalazione relativa ad anomalie riscontrate sui prodotti, nonché segnalazioni e reclami legati all'attività di distribuzione e promozione.

4.2 Piattaforma web per statistiche di vendita

Attraverso accesso profilato con login e password, il Fornitore aggiudicatario dovrà mettere a disposizione tutti i dati relativi alle vendite, alle giacenze di magazzino ed alle prenotazioni dei singoli titoli o prodotti, organizzati in report interattivi nonché tutti dati relativi al fatturato dei clienti come ad esempio: lancio novità, rifornimento, rese, sconto anagrafica, sconto medio, giorni di pagamento anagrafica.

I dati di cui sopra dovranno essere disponibili tutti i giorni con aggiornamento (se possibile) al giorno precedente. I dati di fatturato dovranno essere disponibili sia a copie che a valore.

Tutti i dati caricati sulla piattaforma dovranno essere resi disponibili anche in formato elaborabile (es: .csv, .xls, .txt).

RAI COM SPA

CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI DISTRBUZIONE E PROMOZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE LIBRARIO, GDO, ECOMMERCE E DI MAGAZZINO EDITORIALE

4.3 Verifiche di conformità dei servizi

Entro 30 (trenta) giorni lavorativi dalla ricezione della rendicontazione di cui alla successiva sezione 4.4, Rai Com potrà effettuare le verifiche di conformità dei servizi erogati.

4.4 Rendiconto mensile e relativi obblighi del Fornitore

Il Fornitore Aggiudicatario si obbliga a presentare a RAI COM rendiconti mensili di fatturato, entro 2 giorni solari a partire dall'ultimo giorno del mese di riferimento, secondo le modalità di fatturazione e pagamento previste ai precedenti punti 2.1 e 2.2. In particolare, il Fornitore dovrà indicare nel dettaglio:

- I dati di fornito / reso per titolo e tipo di fornitura;
- File fornito / reso/ venduto per cliente.

Il versamento dell'Iva editoriale sarà a carico di Rai Com.

PARTE TERZA – INFORMAZIONI COMPLEMENTARI A BENEFICIO DEI CONCORRENTI

5. ULTERIORI INFORMAZIONI PER I CONCORRENTI

Si sottolinea che le informazioni riportate nel presente documento e nello schema di seguito riportato non sono in alcun modo impegnative per Rai Com né costituiscono per Rai Com impegno alcuno, presente o futuro. Tali dati rappresentano quanto al meglio delle conoscenze e delle informazioni attualmente a disposizione di Rai Com, sulla base dei dati storici in suo possesso e delle passate esperienze.

- **Venduto RAI Com 2021 al netto delle rese prezzo di copertina: € 2.000.000**

Percentuale Rese 2021: 45%.

Titoli pubblicati nell'anno 2021: 18

Valore complessivo distribuzione + promozione 2021: € 230.000

Valore complessivo distribuzione 2021: € 133.400 (58%)

Valore complessivo promozione 2021: € 96.600 (42%)

- **Venduto RAI Com 2022 al netto delle rese prezzo di copertina: € 1.150.000**

Percentuale Rese 2022: 58%.

Titoli pubblicati nell'anno 2022: 19

Valore complessivo distribuzione + promozione 2022: € 138.000 €

Valore complessivo distribuzione 2022: € 80.000 (58%)

Valore complessivo promozione 2022: € 58.000 (42%)