

## CAPITOLATO TECNICO

**CONFRONTO CONCORRENZIALE PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI  
DISTRIBUZIONE COMMERCIALE ALL'INTERNO DEL CANALE EDICOLA**



## INDICE

### **PARTE PRIMA – SEZIONE INTRODUTTIVA E OGGETTO ..... 3**

1.	INDICAZIONI GENERALI.....	3
1.1	Definizioni e normative di riferimento .....	3
1.2	Struttura del Documento .....	4
1.3	Account Fornitore .....	4
1.4	Attivazione della fornitura.....	5
1.5	Cessazione della fornitura .....	5
1.6	Dichiarazioni di attestazione .....	5

### **PARTE SECONDA - CARATTERIZZAZIONE DELLA FORNITURA ..... 6**

2.	CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA .....	6
2.1	Gestione delle singole iniziative .....	7
2.2	Raccolta e gestione della resa .....	7
3.	SERVIZI DI ASSISTENZA.....	7
3.1	Help Desk per Rai Com.....	7
3.2	Help Desk per l'utenza finale (servizio Clienti).....	8
3.3	Piattaforma web per statistiche di vendita e verifica dati di mercato .....	8
3.4	Servizi di supporto specialistico (magazzino, macero, etc ) .....	9
3.5	Verifiche di conformità dei servizi .....	10
4.	QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO.....	11
4.1	Definizioni .....	11
4.2	SLA target.....	11
4.3	Rendiconto economico e relativi obblighi del Fornitore .....	12
4.4	Rendiconto tecnico e relativi obblighi del Fornitore .....	13

### **PARTE TERZA – INFORMAZIONI COMPLEMENTARI A BENEFICIO DEI CONCORRENTI..... 15**

5.	MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI DA PARTE DI RAI .....	15
6.	ULTERIORI INFORMAZIONI PER I CONCORRENTI .....	15



## PARTE PRIMA – SEZIONE INTRODUTTIVA E OGGETTO

### **1. INDICAZIONI GENERALI**

Rai Com – società del Gruppo Rai - è interessata alla commercializzazione attraverso il canale edicola e GDO di prodotti editoriali e commerciali. In tale contesto, nell'ambito del portafoglio di offerta di servizi destinato alla propria utenza, RAI COM è interessata alla selezione di un distributore commerciale nazionale per il canale edicola che si possa occupare di tale attività.

Nell'ambito della presente procedura di approvvigionamento, la **fornitura** (i cui relativi massimali di spesa sono stabiliti nella richiesta d'offerta) è relativa alla distribuzione commerciale attraverso il canale edicola di:

- prodotti editoriali: Magazine/riviste, libri, agenda, etc.. con periodicità da determinare per singola iniziativa
- DVD/CD Musicali e ogni supporto di presente futura invenzione per la veicolazione al consumatore attraverso il canale edicola con periodicità da determinare per singola iniziativa
- prodotti editoriali con Gadget (a titolo esemplificativo ma non esaustivo Flowpack, Partwork, etc.) e più in generale prodotti di licensing merchandising con periodicità da determinare per ogni singola iniziativa

La durata della fornitura è fissata in 24 (ventiquattro) mesi, più il tempo necessario a supportare le pubblicazioni in corso al termine del periodo, fermo restando che trascorsa tale durata non sarà più possibile richiedere ulteriori servizi.

Tutto quanto previsto all'interno del presente Capitolato Tecnico dovrà essere ricompreso all'interno dell'Offerta Economica presentata (cfr. Documento di Offerta Economica).

Si precisa altresì che non sussistono obblighi per RAI COM, con riferimento ai prodotti attualmente in distribuzione all'interno del canale edicola o già assegnati e/o iniziati, di passaggio al momento della data di stipula del Contratto.

Nel presente Capitolato Tecnico le durate espresse in giorni sono da intendersi come giorni consecutivi di calendario, salvo ove diversamente specificato.

#### **1.1 Definizioni e normative di riferimento**

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

- **Capitolato Tecnico:** il presente Documento.
- **Concorrente:** l'Impresa partecipante
- **Fornitore:** l'Impresa che risulti fornitrice 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 offerto dal concorrente in sede di 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;
  - discrimina i domini di competenza dei soggetti coinvolti nell'erogazione dei servizi oggetto dell'appalto.
- Una **PARTE TERZA**, contenente informazioni complementari a beneficio dei Concorrenti, che:
  - disciplina le modalità con le quali Rai Com richiederà al Fornitore, di volta in volta in virtù delle specifiche esigenze connesse l'erogazione dei servizi;
  - fornisce alcune informazioni con riferimento ai servizi in oggetto sulla base dei quali i Concorrenti potranno redigere la propria Offerta.

**Si sottolinea a tal proposito che le informazioni ivi contenute 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 attuali Rai Com, sulla base dei dati storici in suo possesso e della passata esperienza.**

## 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'appalto (erogazione dei servizi in conformità con le specifiche richieste, rispetto degli SLA definiti, etc.);
- 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 e degli obiettivi di qualità del

servizio stabiliti fornendo a Rai Com gli strumenti di mercato necessari alla valutazione delle decisioni di sua competenza (ricerche e dati di mercato).

#### 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'appalto 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 contrattuale sono ricompresi e non potranno essere oggetto di trattativa economica con Rai Com. All'approssimarsi della scadenza del contratto il Fornitore dovrà inoltre:

- consegnare, entro 90 (novanta) giorni lavorativi dalla richiesta di Rai Com, la documentazione inerente le attività in corso, le configurazioni di tutti i servizi e sistemi utilizzati nell'ambito dell'erogazione dei servizi richiesti nonché tutto lo storico delle attività effettuate;
- partecipare a eventuali incontri organizzati da RAI COM presso proprie sedi con un preavviso minimo di 5 (cinque) giorni lavorativi.

#### 1.6 Dichiarazioni di attestazione

È fatto obbligo al Fornitore Aggiudicatario, presentare un Documento, una **dichiarazione di attestazione** (per tutte le tipologie di servizio richiesto) la quale costituisca autocertificazione in merito al fatto che:

- il servizio di distribuzione richiesto sia in grado di coprire l'intero territorio nazionale
- tutte le operazioni, anche attraverso i distributori locali, necessarie per la distribuzione siano effettuate con la massima diligenza. I rapporti con la rete vendita siano di esclusiva pertinenza del Distributore anche con riferimento al comportamento di terzi Distributori Locali e Rivenditori.
- saranno redatti Estratti Conto che evidenzino i movimenti (a quantità e valore) delle singole copie distribuite per prodotto, nonché saranno tenute a disposizione le dichiarazioni di resa pervenute dalla rete di vendita per il periodo di 1 (un) anno dalla contabilizzazione del mese di competenza,
- saranno sostenute tutte le spese di spedizione delle pubblicazioni oggetto del presente contratto, nel caso in cui, per effetto di calamità naturali, sciopero dei mezzi di comunicazioni o qualsivoglia causa di forza maggiore si rendesse necessaria e/o opportuna la realizzazione di mezzi straordinari per cui le parti stipuleranno accordi particolari per risolvere tali problematiche.



Costituirà obbligo del Fornitore presentare una dichiarazione di attestazione per ciascuna iniziativa distribuita da Rai Com nel corso della vigenza dell'accordo.

## **PARTE SECONDA - CARATTERIZZAZIONE DELLA FORNITURA**

### **2. CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA**

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione di un servizio che consenta a Rai Com di garantire al pubblico l'acquisto dei prodotti editati e co-editati dalla stessa all'interno del canale edicola, (a titolo esemplificativo e non esaustivo) a:

- prodotti editoriali: Magazine/riviste, libri, agenda, etc.. con periodicità mensile, quattordicinale, settimanale, bimestrale, trimestrale e/o quadrimestrale
- DVD/CD Musicali e ogni supporto di futura invenzione per la veicolazione al consumatore attraverso il canale edicola che consenta la riproduzione di immagini e/o audio con periodicità, giornaliera, quattordicinale, settimanale, mensile, bimestrale, trimestrale e/o quadrimestrale;
- gadget e più in generale prodotti di licensing merchandising con periodicità mensile, quattordicinale, settimanale, bimestrale, trimestrale e/o quadrimestrale

Fermo restando che costituirà obbligo del Fornitore garantire, nell'arco della durata dell'accordo, un costante monitoraggio delle opportunità di mercato ed eventualmente fornire indicazioni a Rai Com in merito a novità (anche su nuovi modelli di pricing) relativamente ai servizi erogati, questi dovrà in ogni caso rispettare quanto indicato nel seguito del Documento.

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione dei seguenti servizi:

- predisposizione piani di distribuzione concordati;
- spedizione, trasporto e consegna ai distributori locali nei tempi concordati dei prodotti in vendita;
- fornitura di dati di rilevamento in tempo reale delle proprie pubblicazioni sulla base di quanto concordato con Rai Com per ogni singola iniziativa;
- fornitura di report di distribuzione, reso e in senso ampio andamento con eventuali indicazioni per miglioramento performance;
- fornitura di dati di mercato complessivi e settoriali per sviluppo nuove iniziative;
- spedizione, trasporto e consegna ai distributori locali nei tempi concordati dei materiali promozionali sulla base di quanto concordato per singola iniziativa con Rai Com;
- recupero copie rese;
- fornitura di report, con cadenza mensile, per i resi edicola stoccati presso il Distributore
- macero in linea per tutto quanto non soggetto a rendicontazione diritti (Siae e dietro espressa indicazione di Rai Com quanto previsto dagli accordi sottoscritti da quest'ultima ed eventuali aventi diritto);
- stoccaggio e messa a disposizione per il ritiro di Rai Com per tutto quanto soggetto a rendicontazione diritti (Siae e dietro espressa indicazione di Rai Com quanto previsto dagli accordi sottoscritti da quest'ultima ed eventuali aventi diritto);
- gestione arretrati attraverso le edicole;
- contabilità analitica e generale relativa;
- versamento corrispettivi.

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.

## **2.1 Gestione delle singole iniziative**

Il Fornitore dovrà farsi carico delle operazioni tecniche necessarie alla messa in commercio delle singole iniziative. Ogni attività inerente sarà di esclusiva responsabilità del Fornitore.

Contestualmente alla ricezione di una Richiesta di distribuzione di un prodotto da parte di Rai Com, il Fornitore si attiverà per la predisposizione di tutto quanto necessario in vista della pianificazione della futura distribuzione, garantendo la disponibilità per un incontro a tale scopo.

Il Fornitore dovrà supportare Rai Com nell'esecuzione di tale attività. Tale processo si applica alla prima distribuzione ma anche per il presidio delle uscite successive alla prima.

RAI COM, in ogni caso, si riserva il diritto a suo insindacabile giudizio di effettuare incontri e richieste unilaterali, anche in corso di esercizio, per l'accertamento della conformità dei servizi resi.

## **2.2 Raccolta e gestione della resa**

Il Fornitore dovrà erogare un servizio di raccolta dei prodotti presenti nelle edicole e di messa a disposizione degli stessi all'interno dei propri magazzini. Sarà a carico del Fornitore avvisare Rai Com per segnalare la disponibilità del prodotto e concordare l'eventuale ritiro degli stessi. Il Fornitore si impegna a consegnare a Rai Com i resi, per ogni singola uscita, anche in un'unica soluzione qualora richiesto. La comunicazione di Resa da parte del fornitore potrà avvenire quadrimestralmente. Dal momento della comunicazione, che potrà avvenire anche tramite mail, Rai Com avrà 30 giorni di tempo per procedere al ritiro.

Rai Com comunicherà al Fornitore il nominativo di un proprio incaricato per l'effettuazione del servizio di resa. Qualora Rai Com non sia intenzionata al ritiro della merce essa potrà essere stoccata o macerata\smaltita come meglio disciplinato al punto 3.4.

## **3. SERVIZI DI ASSISTENZA**

### **3.1 Help Desk per Rai Com**

*Il Fornitore, in relazione ai servizi descritti nel presente Documento, dovrà garantire a Rai Com l'erogazione di un servizio di Help Desk dedicato rivolto all'accoglimento delle segnalazioni e delle richieste di Rai Com in merito ai prodotti e alla distribuzione degli stessi. Il servizio in oggetto dovrà garantire la presenza di incontri periodici settimanali o quindicinali, su Roma, per consentire alle parti la condivisione dei progetti di futura*

distribuzione. Il Fornitore dovrà dedicare un numero telefonico e un indirizzo e-mail per accedere al servizio

### 3.2 Help Desk per l'utenza finale (servizio Clienti Edicola)

A partire dalla data della prima uscita di pubblicazione registrata come periodico autonomo, il Fornitore, in relazione ai servizi descritti nel presente Documento, dovrà garantire a Rai Com l'erogazione di un Servizio Clienti tramite edicola rivolto all'accoglimento delle segnalazioni dell'utenza finale con riferimento:

- alla richiesta di informazioni generali;
- all'invio di arretrati o di numeri in corso in caso di non rintracciabilità del prodotto.

L'Help Desk del Fornitore metterà a disposizione degli edicolanti che riceveranno le segnalazioni dai propri clienti, un servizio accessibile tramite numero telefonico e casella di posta elettronica, che dovrà:

- essere attivo 6 giorni su 7 (da lunedì a sabato), eventualmente con l'ausilio (non esclusivo) di sistemi di IVR, in orario 09:00 – 21:00
- fornire informazioni, in relazione ai servizi descritti nel presente Documento, relativamente a:
  - conoscenza dei prodotti;
  - costi dei prodotti per l'utente finale;
  - disservizi e tempi di ripristino delle corrette funzionalità, nel rispetto di quanto di seguito specificato.

Il Fornitore dovrà dedicare **un numero telefonico e un indirizzo e-mail** per accedere al servizio.

A proposito di quanto sopra richiesto con riferimento alla casella di posta elettronica, si precisa inoltre che sarà compito del Fornitore Aggiudicatario rendere disponibile un indirizzo e-mail (comunque da concordare congiuntamente con RAI) privo di qualunque indicazione in merito alla propria ragione sociale o al proprio brand (es. [prodotti.Rai.Com@nomeaggiudicatario.it](mailto:prodotti.Rai.Com@nomeaggiudicatario.it)).

### 3.3 Piattaforma web per statistiche di vendita e verifica dati di mercato

Il Fornitore dovrà fornire a RAI COM tutte le informazioni relative a tutti i prodotti in distribuzione per tutta la durata del Contratto. A tal proposito costituirà obbligo del Fornitore mettere a disposizione di Rai Com una piattaforma web che consenta, a seconda della periodicità del prodotto veicolato, la consultazione on-line delle seguenti informazioni, ancorché non definitive:

- distribuito;
- venduto.

Il Fornitore si impegna inoltre, tramite tale piattaforma, ad assicurare a Rai Com la visibilità dei dati in tempo reale per tutte le edicole "informatizzate". Sarà eventualmente cura di Rai Com, richiedere un panel diverso per il rilevamento e la stima di venduto di ogni singola iniziativa.

A tal proposito il Fornitore comunicherà a Rai Com le credenziali di accesso a tale area web.

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



### 3.4 Servizi di supporto specialistico (magazzino\macero\smaltimento\promozione\riveicolazione)

Costituirà obbligo del Fornitore l'erogazione, tramite risorse professionali di comprovata esperienza, dei servizi di supporto specialistico descritti in questa sezione e articolati in:

- recupero copie rese: ovvero il ritiro dalle edicole di tutti i prodotti oggetto di ogni singola iniziativa Rai Com;
- macero in linea (salvo diversa indicazione di Rai Com) per tutto quanto non soggetto a rendicontazione diritti (Siae e dietro espressa indicazione di Rai Com quanto previsto dagli accordi sottoscritti da quest'ultima ed eventuali aventi diritto): il Fornitore si occuperà in autonomia e sotto propria responsabilità di procedere alla distruzione, al momento del ritiro, di tutti i prodotti sopra indicati senza ulteriore onere aggiuntivo per Rai Com,. Rai Com, procederà poi alla fatturazione dei proventi generati dal macero, al netto dei costi sostenuti dal Distributore che Rai Com si riserva di far congruire mediante apposita società;
- stoccaggio e messa a disposizione per il ritiro di Rai Com (salvo diversa indicazione) per tutto quanto soggetto a rendicontazione diritti (Siae e dietro espressa indicazione di Rai Com quanto previsto dagli accordi sottoscritti da quest'ultima ed eventuali aventi diritto): il fornitore si occuperà in autonomia e sotto la propria responsabilità della messa su bancali e della conservazione, all'interno dei propri magazzini, dei prodotti sopra indicati. Sarà onere del fornitore recuperare e consegnare a Rai Com tutte le copie di ogni singola uscita dell'iniziativa in un'unica soluzione ove richiesto. In caso di mancato ritiro entro 30 gg dalla completa effettuazione delle operazioni di stoccaggio, Rai Com si impegna a corrispondere un corrispettivo come indicato nelle tabelle di seguito.
- Trasporto e smaltimento, ove richiesto da Rai Com, dei prodotti stoccati dal Fornitore presso i propri magazzini.
- Cernita, ribollinatura e riveicolazione, ove richiesto da Rai Com, dei prodotti stoccati dal Fornitore presso i propri magazzini.

I proventi e i costi generati da tali servizi sono riassunti nelle tabelle di seguito.

#### Macero Pubblicazioni Cartacee

Costo gestione e trasporto = € 2 al quintale

Valore retrocesso a Rai Com = 80% del valore medio indicato sul Listino della Camera di Commercio di Milano ( voce "Riviste" ) con pubblicazione mensile.

Attualmente (listino di febbraio 2024) tale valore medio è pari a € 3,1, pertanto il valore retrocesso sarebbe pari a € 2,48 al quintale.

Volendo completare il conteggio la somma algebrica delle due voci ( costo e ricavo ) darebbe un importo a favore dell'editore pari a € 0,48 al quintale. Tale valore sarà ricalcolato mensilmente in relazione alla variazione del valore indicato dalla Camera di Commercio di Milano.

#### Stoccaggio Rese

Il costo dello stoccaggio sarà pari a 4 euro più iva a bancale con cadenza mensile.

#### Distruzione DVD / CD

Distruzione di DVD o CD = € 0,032 al pezzo

Distruzione di DVD o CD con Cofanetto = € 0,062 al pezzo

Trasporto alla discarica = € 220 a bilico



**Distruzione GADGET**

Smaltimento Gadget con triturazione = € 0,28 al Kg

Trasporto alla discarica = € 220 a bilico

**Cernita, rietichettatura e riveicolazione prodotti**

Cernita ed etichettatura € 0,098 a copia lavorata

Formazione pacco € 0,015 a cp

Cernita scarti € 0,040 a copia lavorata

Eventuale etichettatura a copertura del bollino edicola € 0,040 a cp.

Stampa etichetta bianco € 0,040 a cp

Stampa etichette f.to cm. 9,5x5 stampate a 1 colore nero su carta adesiva gialla (effetto 2 colori) 50.000 = euro 0,029 a cp

Costo consegna al Centro Spedizione € 220 a bilico

Canale	Materiale	Tipologia Esposizione	N° Loc.	Costo	Costo	Costo
				consegna e affissione Rai Com	stampa+carta Rai Com	totale Rai Com
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano nazionale "LANCIO"	25.000	10.900,00	1.600,00	12.500,00
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano nazionale "B" (ridotto)	16.000	6.700,00	1.250,00	7.950,00
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano nazionale "C" light	7.300	4.800,00	950,00	5.750,00
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano nazionale "D" MI-RO-BO-TO	4.000	2.500,00	800,00	3.300,00
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano Estivo Alta Stagionalità	16.200	6.900,00	1.400,00	8.300,00
Edicola	Locandina 48x63 o 63x86	Piano Estivo Bassa Stagionalità	22.500	11.000,00	1.500,00	12.500,00
Edicola	Maxilocandina 100x140	Piano Nazionale	2.250	4.800,00	700,00	5.500,00
Edicola	Precartone 100x140	Piano Nazionale Invernale	4.500 (*)	16.000,00	0,00	16.000,00
Edicola	Precartone 100x140	Piano Nazionale Estivo	3.600 (*)	13.500,00	0,00	13.500,00
Edicola	Circolari edicolanti formato A4	Piano nazionale 'LANCIO'	22.000	0,00	950,00	950,00
Edicola	Sagomone	Piano Nazionale Invernale	5.000	5.800,00	non prevista	
Edicola	Sagomone	Piano Nazionale Rid.	3.000	3.000,00	non prevista	
Edicola	Rotor 100x140	Milano (esposizione per 2 giorni)	150	3.500,00	751,00	4.251,00

Il Fornitore a seguito della definizione dei valori per ciascuna voce indicata provvederà ad emettere rendiconto trimestrale con il dettaglio delle attività sostenute. All'accettazione del rendiconto che avverrà entro e non oltre 5 gg 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 gg dffm.

**3.5 Verifiche di conformità dei servizi**

Entro 180 (centottanta) giorni lavorativi dalla ricezione della rendicontazione di cui alle successive sezioni 4.3 e 4.4 Rai Com potrà effettuare le verifiche di conformità dei servizi erogati.

#### 4. QUALITÀ E LIVELLI DI SERVIZIO

La presente sezione contiene la descrizione dei parametri di qualità dei servizi che il Fornitore dovrà rispettare nell'erogazione degli stessi.

Costituirà obbligo del Fornitore, come meglio specificato nel seguito, la redazione, con cadenza mensile, di un rendiconto da presentare a Rai Com contenente, per ciascun parametro di SLA definito:

- valore fatturato generato di competenza del mese;
- valore stimato; dati statistici provvisori e definitivi dei prodotti di competenza del mese;
- qualsiasi ulteriore informazioni inerente la tipologia di prodotto distribuita;
- distribuzione geografica del venduto per Area Nielsen/ regione/ Distributore Locale

##### 4.1 Definizioni

Il Fornitore avrà obbligo di segnalare in autonomia il verificarsi di un disservizio. Per tale motivo, ai fini della determinazione dell'istante di inoltro segnalazione (inizio del disservizio) farà fede la data/orario di segnalazione da parte di Rai Com ovvero la data di segnalazione proattiva da parte del Fornitore.

- **Tempo di disponibilità del servizio:** la data edicola di inizio della distribuzione
- **Tempo di modifica del servizio:** il tempo, misurato in ore, intercorrente fra l'istante della richiesta da parte di Rai Com in merito a richieste di verifica sulla distribuzione in corso poco significative (rilevamenti a 1 / 3 giorni; segnalazione di mancato reperibilità del prodotto in alcuni punti del territorio) e l'istante di risposta del fornitore.
- **Tempo di diagnosi:** il tempo, misurato in giorni intercorrente tra la segnalazione del disservizio (da parte di Rai Com o da parte del Fornitore in caso di rilevamento proattivo del disservizio) per esigenze significative (ritardo nella distribuzione).
- **Tempo di ripristino del servizio:** il tempo, misurato in giorni/ore intercorrente tra l'istante di segnalazione del disservizio (da parte di Rai Com o da parte del Fornitore in caso di rilevamento proattivo del disservizio) e l'istante di chiusura dello stesso. La chiusura del disservizio avverrà nel rispetto della seguente procedura:
  - il Fornitore comunica a Rai Com l'avvenuta risoluzione del disservizio;
  - Rai Com effettua le proprie verifiche in merito all'effettiva risoluzione del problema/efficace ripristino del servizio (nel frattempo continua il conteggio del tempo) e può comunicare al Fornitore:
    - riscontro positivo
    - riscontro negativo
- **Tempo di ritardo nella comunicazione:** il tempo, misurato in ore, che intercorre fra l'istante di ricezione dei dati elaborati del Fornitore l'istante di invio a Rai Com.
- **Tempo di presentazione del rendiconto economico:** il rendiconto economico dovrà essere consegnato dal Fornitore a Rai Com, ogni mese, entro 30 giorni solari a partire dall'ultimo giorno di riferimento del medesimo (es. il rendiconto relativo al periodo 30-aprile dovrà essere consegnato entro il 30 maggio).

##### 4.2 SLA target

Il Fornitore avrà a disposizione 7 gg di calendario per distribuire il prodotto sull'intero territorio nazionale, a partire dalla data di consegna della merce da parte di Rai Com o suo incaricato presso l'indirizzo che verrà indicata dal Fornitore.

Di seguito, per ciascun **parametro** definito nella precedente sezione, è indicato il **Valore obiettivo (SLA target)**: valore limite assumibile dal parametro, oltre il quale scatta l'applicazione della relativa penale.

Livelli di servizio	
Parametro	Valore obiettivo (SLA target)
Distribuzione	Ritardi rispetto al giorno edicola
Disponibilità alla richiesta di informazioni sulla distribuzione in oggetto (rilevamenti, indicazioni sull'andamento, dati per la definizione delle tirature successive, etc...)	24 ore
Rifornimento prodotti ( in presenza di scorte presso i magazzini centrali)	48 ore (72 per le isole)
Tempo di ripristino del disservizio	24 ore
Tempo di veicolazione di ristampe (da consegna in ribalta) su territorio nazionale	48 ore (72 per le isole)
Tempo di ritardo nella comunicazione di errore in merito alla ricezione dei dati elaborati	24 ore
Tempo di presentazione del rendiconto economico	30 (trenta) giorni solari a partire dall'ultimo giorno di riferimento del rendiconto

Tabella 1 – SLA target

#### 4.3 Rendiconto economico e relativi obblighi del Fornitore

Il Fornitore Aggiudicatario si obbliga a presentare a RAI COM rendiconti mensili economici, entro 30 giorni solari a partire dall'ultimo giorno del mese di riferimento. Il rendiconto economico dovrà contenere le seguenti informazioni (**N.B. tutti gli importi sono considerati al netto d'IVA**):

Rendiconto economico - Mensile di riferimento ____/____	
Descrizione	Importo totale € (IVA esclusa)
A) Stima Importo totale incassato ogni singolo prodotto di competenza del mese	_____
B) Stima Corrispettivo totale dei servizi (quota distribuzione) per i prodotti di competenza del mese	_____
C) Stima Ricavo RAI COM per i prodotti di competenza del mese = A-B	_____

Tabella 2 – Informazioni del rendiconto economico

Nello specifico, con riferimento alla precedente tabella:

- L'importo di cui al punto **A) "Importo totale incassato"** si calcola moltiplicando il numero di copie che il Fornitore stima siano state vendute per il prezzo di copertina

L'impresa si obbliga a mettere a disposizione di Rai Com quanto necessario al fine di effettuare per ciascuna trasmissione e/o a campione la verifica di conformità delle prestazioni rese.

- L'importo di cui al punto **B) "Corrispettivo totale dei servizi"** si calcola moltiplicando il "Corrispettivo del servizio" offerto dal Fornitore - variabile in relazione alla tariffa in virtù del fatturato come meglio specificato in seguito - per l' "importo totale incassato".

L'impresa si obbliga a mettere a disposizione di RAI COM quanto necessario al fine di effettuare la verifica di conformità delle prestazioni rese.

#### Esempio:

- A) **Importo totale incassato per prodotti editoriali a 1,00€:** € 1,00 (netto IVA 4%) x 1.000 copie = importo totale € 1.000.
- B) **Corrispettivo totale dei servizi (quota distribuzione):** € 1.000 x 30% = importo totale € 300.
- C) **Ricavo RAI COM:** € 1.000- € 300 = importo totale € 700.

Il versamento dell'Iva editoriale sarà a carico di Rai Com; l'esempio è da considerare a puro titolo indicativo ed è riferito a un prodotto che non è soggetto a regime di Iva misto (gadget, DVD).

Rai Com, per particolari iniziative, si riserva di richiedere al Fornitore la possibilità di usufruire di un anticipo finanziario. Le condizioni di erogazione di tale anticipo verranno concordate in buona fede tra le parti secondo le regole del mercato.

#### **4.4 Rendiconto e relativi obblighi del Fornitore**

Costituirà obbligo del Fornitore l'invio di un rendiconto contenente tutte le informazioni indicate nella presente sezione del Documento e con riferimento ai livelli di servizio sopra definiti in merito ai servizi oggetto del presente Documento. Il rendiconto dovrà essere consegnato dal Fornitore a Rai Com ogni mese (entro 30 giorni solari a partire dall'ultimo giorno di riferimento del medesimo), a partire dalla data di stipula. In particolare, per ogni distribuzione, il rendiconto dovrà contenere tutte le informazioni di seguito indicate.

Argomento	Contenuto del rendiconto
<b>Numero di uscite effettuate di competenza del mese</b>	Indicare con riferimento al periodo il numero complessivo di uscite conteggiate.
<b>Andamento della distribuzione</b>	Indicare con riferimento al bimestre precedente: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Numero di uscite di competenza del bimestre di riferimento (uscite e titolo)</li> <li>• Dati di vendita dei prodotti di competenza del bimestre di riferimento</li> <li>• Raffronto con bimestre precedente</li> </ul>

<b>Eventuali disservizi</b>	Indicare con riferimento al bimestre precedente: <ul style="list-style-type: none"><li>• Il persistere di disservizio</li><li>• Dissertazioni e eventuale risoluzione degli stessi</li></ul>
<b>Andamento di mercato ( riferito al mese n-2 )</b>	Report con l'andamento generale di mercato del canale edicola in termini di settore merceologico (DVD, Libri, etc...) con eventuali indicazioni di singole iniziative e di singole pubblicazioni secondo un elenco concordato tra Fornitore e Rai Com

Tabella 3 – Informazioni del rendiconto tecnico

Si precisa inoltre che costituirà obbligo del Fornitore, in caso di disservizi occorsi fare tutto quanto nelle proprie possibilità al fine di sollecitare il ripristino dei servizi, fornendo aggiornata e continua evidenza a Rai Com dello stato delle problematiche e delle comunicazioni intercorse con i distributori locali nell'ambito di tali sollecitazioni.

Rai Com si riserva la possibilità di richiedere al distributore per gravi disservizio un risarcimento del danno subito che il Fornitore non potrà irragionevolmente negare.



## **PARTE TERZA – INFORMAZIONI COMPLEMENTARI A BENEFICIO DEI CONCORRENTI**

### **5. MODALITA' DI RICHIESTA DEI SERVIZI DA PARTE DI RAI COM**

Con riferimento ai servizi oggetto e nel rispetto delle modalità ivi definite, Rai Com informerà tempestivamente il Fornitore in merito alla propria intenzione di procedere ad una distribuzione fatta eccezione per eventuali distribuzione celebrative (es DVD vittoria campionato).

A tal proposito Rai Com sottoporrà al fornitore, indicativamente con un preavviso 20 (venti) giorni solari (tale indicazione non costituirà comunque vincolo per RAI COM), una "Richiesta di attivazione servizio". La richiesta, che potrà anche essere inoltrata via mail, conterrà informazioni in merito alla tipologia di servizio da attivare:

- data di inizio distribuzione (durata e periodicità);
- tipologia di prodotto;
- descrizione del prodotto;
- supporto di comunicazione

e altri dati che Rai Com riterrà utili ai fini del dimensionamento del servizio.

### **6. ULTERIORI INFORMAZIONI PER I CONCORRENTI**

Con riferimento alle prescrizioni del Capitolato Tecnico si sottolinea che:

- Rai Com non effettuerà comunicazioni pubblicitarie o di altro tipo che possano ingenerare negli utenti chiamanti la convinzione che i servizi siano forniti dal Fornitore, essendone Rai Com e/o il suo coeditore responsabile sotto il profilo editoriale;
- Rai Com offrirà ai consumatori prodotti che non risultino lesivi dell'immagine di Fornitore oppure in contrasto con gli impegni assunti da Rai Com, con ogni norma di legge, regolamento o qualsiasi altra normativa vigente applicabile.

**Si sottolinea che le informazioni riportate nel presente documento 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.**

- **Fatturato RAI Com 2023 al netto delle rese prezzo di copertina: € 870.000 circa**