

CAPITOLATO TECNICO E D'ONERI PER LA REALIZZAZIONE NUOVO SITO WEB ARPA FVG, SERVIZIO DI SUPPORTO PER LA COMUNICAZIONE INTEGRATA E LA DEFINIZIONE DELL'IMMAGINE COORDINATA



Certificazione
sistema di gestione

ISO 9001
Per la qualità

ISO 14001
Ambientale

Certificazione ISO 9001
riferita alle sedi di Palmanova e Sede di Pordenone
Cert. N. 0023.2020

Certificazione ISO14001
riferita alla sede di Palmanova Via Cairoli 14
Cert. N. 0030.2020

SOMMARIO

PREMESSA

1. SCOPO DEL CAPITOLATO

1.1. Definizioni, abbreviazioni e acronimi

2. DEFINIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE CAPITOLATO

2.1. Oggetto del Servizio

2.2. Sedi di erogazione delle prestazioni

2.3. Durata del contratto

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

3.1. Realizzazione di un nuovo portale web dedicato all'informazione ambientale

3.2. Immagine coordinata

3.3. Sviluppo della comunicazione attraverso i social media

4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

4.1. Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

4.2. Modalità di esecuzione dei servizi iniziali

4.3. Trasferimento del know-how

5. INDICATORI DI QUALITA'

6. PENALI

7. CORRISPETTIVO DELL'APPALTO E TERMINI DI PAGAMENTO

Premessa

L'Agenzia regionale per la protezione dell'ambiente del Friuli Venezia Giulia ha avviato nel 2020 un profondo processo di revisione delle modalità di comunicazione e informazione al pubblico. E' intenzione dell'Agenzia concludere tale processo di revisione entro giugno 2022 attraverso interventi mirati ad aggiornare, integrare ed ottimizzare gli strumenti e le modalità di comunicazione/informazione attualmente in uso. Per realizzare compiutamente tale processo di miglioramento l'Agenzia ritiene, inoltre, di fondamentale importanza effettuare degli interventi puntuali per caratterizzare la propria identità visiva attraverso uno studio dell'immagine coordinata.

Il processo di revisione così come sopra descritto è già stato avviato nel corso del 2020 e proseguirà per tutto il 2021 per concludersi a giugno 2022 sulla base di quanto contenuto nel "**Programma annuale 2021 e triennale 2021-2023**" (decreto del Direttore generale 91/2020).

A tale proposito, ai fini del presente capitolato, si evidenzia che nel programma sopra riportato le attività dell'Agenzia sono suddivise in obiettivi specifici (focus, obiettivi di miglioramento e obiettivi aziendali) e in prestazioni di catalogo.



Figura 1: Organizzazione della programmazione di ARPA FVG in base al D.Lgs. 150/09 e s.m.i. Schema dell'albero della performance

Tra gli obiettivi di miglioramento, l'obiettivo A_03 è dedicato specificamente alla comunicazione istituzionale ed è di seguito declinato:

“Continuare nello sviluppo della comunicazione istituzionale sia interna che esterna finalizzata alla diffusione delle conoscenze sulle attività svolte dall'Agenzia. Sviluppo del piano di comunicazione e rappresentazione del ruolo e dell'impatto dell'Agenzia. Messa on-line del nuovo sito web di ARPA FVG”, [al fine di] “fornire informazioni chiare e tempestive alla popolazione e agli altri stakeholder” e di “condividere internamente processi e informazioni”.

Per la realizzazione di questo obiettivo il Programma annuale 2021 prevede, tra l'altro, “l'implementazione del nuovo sito web Arpa FVG, mirato ad una maggiore e più efficace esposizione delle tematiche sviluppate dall'Agenzia”; la “redazione del Piano di comunicazione Arpa FVG (attivato in fasi successive a partire con incontri mensili del desk comunicazione che proseguiranno negli anni come attività ordinaria di programmazione”.

Questo processo di revisione, come precedentemente evidenziato, ha avuto inizio nella seconda parte del 2020 con il conferimento alla società Infofactory di uno "Studio di fattibilità relativo al nuovo sito web di ARPA FVG e alla Intranet" con l'obiettivo di effettuare una fotografia delle metodologie di comunicazione internet e intranet adottate in ARPA, sia con riferimento agli aspetti tecnico-informatici, sia redazionali e di flusso delle informazioni. Nelle conclusioni lo studio individua alcune:

- linee di attività da sviluppare per aggiornare il sito web e la intranet attualmente in uso, ivi comprese indicazioni sulle possibili modalità di esecuzione degli interventi
- linee di orientamento per una efficace flusso informativo e la gestione dei contenuti editoriali.

Sulla base dei risultati rappresentati nel sopracitato studio, oltre ad altre considerazioni svolte in seno alla Direzione centrale, Arpa FVG ha stabilito di dare avvio ad un ambizioso programma di sviluppo basato su tre distinte direttrici:

1 – La realizzazione di un nuovo sito web dedicato all'informazione ambientale in grado di veicolare le diverse informazioni prodotte dall'Agenzia in forma esaustiva ma al contempo di facile accesso sia in modalità "desktop" che "mobile";

2 – Il miglioramento della propria immagine attraverso lo studio e la realizzazione di un pacchetto "coordinato" che tenga conto da un lato della necessità di identificare l'Agenzia quale ente qualificato in ambito ambientale e, dall'altro lato, di rappresentare la medesima quale ente appartenente alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia;

3 - Sviluppo della comunicazione attraverso i social media.

Inoltre, per una maggiore e più approfondita conoscenza del pubblico di riferimento e delle loro richieste/necessità, l'Agenzia nei primi mesi del 2021 ha commissionato ad una società specializzata una indagine demoscopica in ambito regionale al fine di valutare il grado di apprezzamento delle attività svolte sia presso un pubblico generico che di amministratori pubblici. Tale indagine, che si concluderà entro il mese di maggio 2021, costituirà un ulteriore elemento di conoscenza, utile anche alla realizzazione del presente progetto.

1 SCOPO DEL CAPITOLATO

Il presente Capitolato descrive gli aspetti tecnici ed economici relativi alla fornitura del servizio "per la realizzazione del nuovo sito web di Arpa FVG, servizio di supporto per la comunicazione integrata e la definizione dell'immagine coordinata" allo scopo di:

- A. Realizzare ed attivare un nuovo sito web, estendibile in un secondo momento per realizzare anche la intranet dell'Agenzia, maggiormente rispondente alle mutate richieste del pubblico, nonché garantire l'idonea formazione del personale interno di Arpa FVG per una successiva e autonoma gestione del sito web medesimo;
- B. Garantire la continuità temporale delle informazioni diffuse sul sito web attualmente in uso, anche in ordine agli archivi storici di informazioni, dati e prodotti in genere.
- C. Migliorare l'immagine pubblica di Arpa FVG sia dal punto di vista dell'immagine, sia dal punto di vista di appartenenza territoriale.
- D. Potenziare le attività di comunicazione sviluppando in modo integrato moderni strumenti di diffusione e rappresentazione di dati e prodotti, ivi compresi i social media;
- E. adeguarsi ai termini ed alle scadenze imposte dalle più recenti normative in ordine alla trasparenza, all'accessibilità e alla privacy delle pubbliche amministrazioni.
- F. L'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente ha inteso organizzare la presente iniziativa di acquisizione di un servizio al fine di rispondere in modo efficiente e flessibile alle esigenze sopra riportate, considerando sia gli aspetti tecnologici che di implementazione.

Tutte le prescrizioni contenute nel presente Capitolato tecnico rappresentano requisiti minimi della Fornitura.

1.1 Definizioni, abbreviazioni e acronimi

Salva diversa esplicita indicazione, ai termini seguenti viene attribuito, ai fini del presente documento, il significato di seguito indicato:

- **Capitolato tecnico:** indica il presente documento;
- **Committente/Amministrazione:** Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia – ARPA FVG
- **Data di Attivazione:** primo giorno lavorativo utile, successivo alla data di approvazione del Piano Operativo, da parte della Amministrazione;
- **Servizio:** indica, nel suo complesso, l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico;
- **Fornitore/Impresa/Società:** indica l'aggiudicatario del Servizio;
- **Piano Operativo (PO):** indica il documento di pianificazione dei Servizi;
- **Proposta Tecnico Operativa (PTO):** indica il documento di pianificazione dei Servizi iniziali;
- **Resoconto Attività:** indica il documento di consuntivazione delle attività oggetto del Servizio.
- **GP:** Giorno/i Persona;
- **SAL:** definizione dello stato avanzamento del Servizi

2. DEFINIZIONE DEI SERVIZI OGGETTO DEL PRESENTE CAPITOLATO

2.1. Oggetto del Servizio

L'oggetto del Servizio è rappresentato dal complesso dei servizi comunemente definiti "Realizzazione del nuovo sito web Arpa FVG, servizio di supporto per la comunicazione integrata e la definizione dell'immagine coordinata" descritti in dettaglio nel Capitolo 3 del presente Capitolato tecnico e dalle attività ad essi associate

Per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato tecnico, l'Impresa dovrà definire le seguenti figure professionali che potranno essere ricoperte anche dalla stessa persona:

- **Responsabile del contratto**, il quale ha la responsabilità di gestire e risolvere tutte le problematiche legate al corretto svolgimento del contratto (es. fatturazione, verifica del rispetto dei livelli di servizio, definizione e aggiornamento del team di cui al paragrafo 3.5); nonché la richiesta di attivazione di nuovi Servizi, tra quelli definiti;
- **Responsabile tecnico** per l'erogazione dei servizi, avente la responsabilità di coordinare dal punto di vista operativo tutte le attività legate ai servizi oggetto del presente Capitolato tecnico e di essere il punto di riferimento tecnico per la gestione dei Servizi, tra quelli definiti. Il Responsabile tecnico dovrà inoltre coordinare tutte le attività e produrre resoconti periodici, da presentare per discussione durante i SAL di progetto;

I SAL, che potranno essere sviluppati di concerto con il Direttore dell'esecuzione del contratto, definito come da art. 111 del d.lgs 50/2016 e s.m.i., sotto forma di relazioni, report o riunioni operative, da tenere con le prime due figure a cadenza mensile e/o su esplicita richiesta dell'Amministrazione, dovranno riguardare almeno i seguenti argomenti:

- dettaglio delle attività svolte e di quelle ancora da svolgere;
- eventuali problematiche insorte e soluzioni attuate/proposte;
- questioni aperte di carattere strategico/metodologico da sottoporre all'attenzione dell'Amministrazione;
- avanzamento economico dell'appalto.

A fronte di eventuali problematiche che dovessero presentarsi, il SAL dovrà comprendere anche le relative proposte di risoluzione e la relativa ripianificazione delle attività impattate.

Il Responsabile tecnico del servizio, durante i SAL mensili, dovrà presentare alla Amministrazione il "Resoconto Attività", contenente lo stato delle fasi in lavorazione. Tali informazioni e dati saranno successivamente vagliati dal Direttore dell'esecuzione del contratto in sede di verifica di conformità.

L'Impresa, al momento della stipula, dovrà comunicare all'Amministrazione il numero di recapito telefonico e l'indirizzo e-mail attraverso i quali contattare le suddette figure professionali.

2.2 Sedi di erogazione delle prestazioni

Le prestazioni oggetto del presente Capitolato dovranno essere erogate, a seconda delle esigenze specifiche di progetto, presso:

- le sedi dell'Amministrazione di Udine, Trieste, Gorizia, Pordenone, e la sede centrale di Palmanova;
- altre sedi che verranno eventualmente indicate in fase di esecuzione;
- la sede dell'Impresa.

2.3. Durata del contratto

La durata massima del contratto è fissata in 15 mesi decorrenti dalla Data di Attivazione di cui al par. 4.3 del presente Capitolato.

3. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Di seguito è fornita una descrizione di massima del contesto tecnologico e delle caratteristiche tecniche dei servizi richiesti.

3.1 Realizzazione di un nuovo portale web dedicato all'informazione ambientale

L'Amministrazione intende realizzare un nuovo sito web estendibile in un secondo momento per realizzare anche una nuova intranet dell'Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente del Friuli Venezia Giulia in adesione alle linee di indirizzo individuate nello studio realizzato da Infofactory, "Studio di fattibilità relativo al nuovo sito web di ARPA FVG e alla Intranet".

Come precedentemente evidenziato, tale studio ha effettuato una fotografia delle metodologie di comunicazione internet e intranet presenti in ARPA FVG, sia con riferimento agli aspetti tecnico-informatici, sia redazionali e di flusso delle informazioni, ed ha individuato alcune linee di attività che l'Amministrazione ha fatto proprie e su cui intende muoversi.

Il suddetto studio (Protocollo ARPA FVG 6148/2021 del 2/3/2021), che ha recepito le nuove necessità della Direzione generale di Arpa FVG, costituisce pertanto un riferimento essenziale per quanto viene qui sotto richiesto come conservato in atti della struttura, fermo restando che è da intendersi come un documento di lavoro, da confermare, modificare o integrare in corso d'opera nella Proposta tecnico operativa (PTO) e nei successivi (PO) con le modalità individuate nel presente capitolato di servizio.

In forma sintetica, con la precisazione del paragrafo precedente, l'intervento prevede di:

- realizzare un nuovo sito web estendibile in un secondo momento per realizzare anche una nuova intranet in grado di rinnovare l'immagine e migliorare la fruibilità delle informazioni tramite (i) una navigazione più semplice, (ii) una suddivisione dei contenuti a seconda delle categorie di utenza, (iii) un migliore motore di ricerca, (iv) un utilizzo di nuove tecnologie per la visualizzazione e l'interazione online con i dati, (v) una migliore compatibilità del sito con i dispositivi mobili; (vi) consentire la pubblicazione di contenuti in modalità "diffusa".
- ottenere un sistema software tecnologicamente avanzato, in grado di semplificare la gestione tecnica, basato il più possibile su tecnologie Open Source e in grado di collegare le diverse sorgenti di dati presenti in Arpa.
- Innovare le tecnologie di elaborazione dei dati e di produzione di grafici, mappe interattive, dashboard con lo sviluppo di un prototipo per la visualizzazione di una mappa e relativi dati;
- Sviluppare nuovi metodi di visualizzazione e di interazione di dati e report, ivi compreso lo sviluppo di "widget";

- Ottimizzare i processi di pubblicazione e gestione delle informazioni.
- Implementare nuove funzionalità di pubblicazione automatica dei contenuti su più canali: web, intranet, social media, e-mail...
- Ottimizzazione SEO del codice sorgente delle pagine Web
- Fornire un supporto tecnico e formativo per accompagnare l'Amministrazione ad un utilizzo autonomo degli strumenti sviluppati

La fornitura dovrà comprendere i seguenti requisiti tecnici:

- Adeguatezza alle normative più recenti in ordine a trasparenza, accessibilità e privacy delle pubbliche amministrazioni. A tale proposito il fornitore dovrà indicare con precisione nella Proposta tecnico operativa (PTO) gli standard e i riferimenti normativi minimi previsti per le Pubbliche amministrazioni. L'Amministrazione si riserva di valutare tramite soggetti qualificati la proposta e di richiedere le modifiche necessarie che dovranno essere accolte obbligatoriamente.
- Piattaforma di gestione dei contenuti (CMS) con tecnologie Open Source
- Facilità di gestione del sito web da parte di una redazione distribuita;
- Gestione dei contenuti in diverse lingue;
- Compatibilità della versione mobile del sito Web con sistemi IOS e Android
- Validazione dei codici HTML e CSS sulla base delle direttive imposte dal consorzio W3C
- Compatibilità multi-browser
- Pagine indicizzabili dai motori di ricerca e visibilità sul Web
- Statistiche degli accessi

La fornitura avverrà per fasi operative, che dovranno essere specificate in dettaglio nella PTO. In prima approssimazione e al solo fine di orientare il Fornitore le fasi sono di seguito rappresentate:

- Progettazione esecutiva e definizione della nuova architettura delle informazioni tenendo conto della futura necessità di integrazione con la intranet aziendale
- Sviluppo tecnico: design e sviluppo del nuovo sito web, formazione per i pubblicatori e accompagnamento alla pubblicazione dei contenuti
- Sviluppo dei nuovi contenuti e testing, compreso:
 - la progettazione, design e sviluppo di un primo widget e formazione per lo sviluppo di successivi
 - Design e sviluppo di un prototipo di rappresentazione di mappe e relativo trasferimento tecnologico per gradi
- Supporto alla migrazione automatica dei contenuti, ove tecnicamente possibile, al sito attuale a quello nuovo, testing e pubblicazione
- Trasferimento tecnologico con il coinvolgimento di uno o più sviluppatori di Arpa per una gestione in autonomia del prodotto realizzato.
- Complessivamente le ore di formazione del personale interno per l'utilizzo in autonomia della nuova piattaforma web, la pubblicazione dei contenuti e la redazione dei medesi è stimata in prima battuta in 94 h.

3.2 Immagine coordinata

Il fornitore dovrà fornire uno studio finalizzato a migliorare l'immagine dell'Amministrazione percepita all'esterno dal pubblico che interagisce con l'Amministrazione medesima (immagine coordinata).

La finalità consiste nel rendere più efficiente il processo comunicativo fornendo ai destinatari dei messaggi precisi punti di riferimento e di riconoscimento dell'Amministrazione, del suo marchio, delle sue attività e dei servizi.

Per immagine coordinata si intende l'individuazione di strumenti di identità e riconoscibilità visiva attraverso definizioni istituzionali, editoriali, promozionali e di ogni altro tipo, finalizzati alla rappresentazione della corretta e chiara immagine dell'Amministrazione. Gli interventi coinvolgono l'attività istituzionale dell'Amministrazione, compresa quella informativa e promozionale a livello locale, nazionale ed internazionale.

L'immagine coordinata dovrà tenere conto di tutte le forme di comunicazione visiva ed adattarsi ad ogni mezzo di diffusione delle informazioni. Lo studio dovrà pertanto considerare un "restyling" del logotipo attualmente in dotazione e l'utilizzo del medesimo in tutte le forme di rappresentazione istituzionale che coinvolgono, ad esempio, le seguenti fattispecie:

- carta intestata, buste, bustoni, etichette;
- segnaletica;
- modulistica;
- cartelle per uso interno, blocchi, raccoglitori;
- penne, nastri da imballaggio;
- avvisi e ordinanze;
- locandine e inserzioni su quotidiani;
- manifesti istituzionali;
- inviti e pieghevoli;
- volumi e brochure;
- vetture di servizio e di rappresentanza;
- mezzi di servizio ed operativi;
- vetrofanie;
- titoli di testa e di coda di prodotti multimediali;
- presentazione in powerpoint e acrobat;
- identificazione personale: badge e pass visitatori;
- elementi per allestimenti temporanei;
- gadget.
- vestiario

Lo studio dell'immagine coordinata dovrà analizzare ed essere adattabile a tutte le modalità di comunicazione visiva, quali, ad esempio, il web, i social media, video, Lo studio dovrà tenere conto degli aspetti sotto riportati, che dovranno essere ponderati e soppesati con oculatezza:

- finalità e scopi dell'Amministrazione,
- analisi del contesto geografico, storico e culturale del territorio del Friuli Venezia Giulia,
- identificazione dell'Agenzia quale ente qualificato in ambito ambientale
- identificazione dell'Amministrazione quale ente appartenente alla Regione Autonoma Friuli Venezia Giulia

Per quanto attiene al logotipo, primo elemento identitario di qualsiasi organizzazione, l'Amministrazione ritiene sufficiente un restyling dell'esistente, in quanto il medesimo è stato realizzato in tempi recenti adottando criteri sufficientemente conformi alle specifiche di questo capitolato. Ciò non esclude la necessità di rivedere anche il medesimo logotipo nel contesto più ampio di coordinamento di tutti gli altri elementi grafici.

Al termine dello studio il Fornitore consegnerà all'Amministrazione un Manuale d'uso (book) contenente le modalità grafiche d'utilizzo del logotipo (dimensioni, grafica, utilizzo, colore istituzionale, varianti), nonché qualsiasi ulteriore modalità di realizzazione delle applicazioni dell'immagine coordinata. Il manuale d'uso comprenderà una sintesi scritta e la presentazione delle metodologiche seguite.

A discrezione dell'Amministrazione al Fornitore potrà essere chiesto di presentare lo studio nel corso di un incontro pubblico o istituzionale appositamente organizzato.

3.3 Sviluppo della comunicazione attraverso i social media

L'Amministrazione intende potenziare ulteriormente la comunicazione tramite i social media. A tale proposito prevede un'attività di supporto al proprio personale per acquisire le migliori tecniche di produzione dei contenuti informativi da veicolare tramite i diversi canali social in uso nell'Amministrazione medesima:

- Twitter
- Instagram

- Facebook
- LinkedIn
- Youtube

Tale attività di supporto si concretizzerà attraverso dei cicli di formazione e affiancamento specifici per ogni social media e quantificabili complessivamente in 2 cicli di formazione per ogni social media frazionabili. La formazione dovrà interessare sia gli aspetti generali di gestione del social media finalizzato alla produzione di contenuti di qualità, sia prevedere un affiancamento del personale dell'Amministrazione nell'impostazione di un piano editoriale specifico di contenuti social. Il fornitore dovrà, inoltre, provvedere a indicare gli strumenti e fornire la relativa formazione per la gestione dei contenuti social da un'unica piattaforma di facile utilizzo.

4. MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

4.1 Modalità di esecuzione dei servizi e delle attività

Al fine di descrivere l'esecuzione della Fornitura si richiama la descrizione del servizio nel cap.3.

Si sottolinea che, a prescindere dall'organizzazione adottata dal Fornitore per l'erogazione dei diversi servizi, è richiesto un alto grado di sinergia con ARPA FVG, al fine di garantire un adeguato grado di omogeneità nelle varie soluzioni adottate e uniformità dei prodotti.

L'erogazione dei servizi deve comunque prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse del Fornitore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

4.2 Modalità di esecuzione dei servizi iniziali

I servizi di cui al paragrafo 3.1, 3.2 e 3.3 dovranno essere definiti, concordati e attivati a fronte di una pianificazione specifica da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto nominato dall'Amministrazione e attraverso un incontro programmatico in cui verranno definite le seguenti informazioni di riferimento:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- eventuali date vincolo;
- tipologia di servizio richiesto;
- obiettivi e ambito di intervento;
- eventuali riferimenti a documentazione esistente o obbligatorie;
- risultati attesi;
- modalità operativa di intervento (on-site, soggetti interni ed esterni da coinvolgere e modalità di interazione con gli stessi, frequenza di aggiornamento dei SAL, ecc.);

In esito all'incontro programmatico il Responsabile Tecnico del Fornitore predispone una Proposta Tecnica Operativa (PTO) entro un termine congruo stabilito nel corso dell'incontro stesso; la PTO riporterà almeno i seguenti elementi:

- data prevista di inizio attività;
- data prevista di fine attività;
- il dettaglio delle attività che verranno erogate;
- possibili metodologie applicabili al contesto e la modalità di esecuzione delle attività;
- eventuali bozze e schemi rappresentativi delle attività che possono essere messi a disposizione dell'Amministrazione prima della accettazione formale della PTO;
- la lista completa delle esigenze ed obiettivi dell'Amministrazione intesi anche in termini di documentazione rilasciata, report o verbali di consegna, o altri elementi che certifichino l'andamento delle attività ed il raggiungimento degli obiettivi;
- le risorse coinvolte: in particolare è prevista la presentazione di un team di lavoro che il Fornitore dovrà impiegare nelle varie aree di servizio richieste;

- il piano di lavoro dell'intero periodo di attività sotto forma di diagramma di GANTT delle attività o analogo strumento, evidenziando i vari ambiti e obiettivi di progetto suddivisi per contesti operativi (work packages).

A fronte di una PTO l'Amministrazione potrà chiedere eventuali delucidazioni sulla modalità operativa di svolgimento e sui deliverable proposti al Responsabile del Contratto e/o al Responsabile Tecnico, richiedendo eventualmente la rivisitazione dell'intervento o l'attivazione solo di specifici work package o servizi all'interno dello stesso. A fronte dell'eventuale richiesta di rivisitazione/modifica, il Fornitore dovrà riproporre la PTO aggiornata entro 3 giorni lavorativi, dalla data di richiesta dell'Amministrazione.

Nell'ambito della presentazione della PTO, il Fornitore dovrà descrivere anche il modello organizzativo che sarà adottato per garantire in maniera efficace ed efficiente sia il processo di attivazione delle richieste di intervento, sia l'esecuzione degli interventi stessi ponendo attenzione alla modalità di costituzione del/i gruppo/i di lavoro, le modalità di coordinamento degli stessi e il modello di pianificazione, controllo e comunicazione verso l'Amministrazione, sullo stato di avanzamento dei vari interventi.

L'Amministrazione potrà chiedere anche più interventi su ambiti diversi all'interno della stessa richiesta, in tal caso la PTO dovrà includere tutti gli interventi differenziati per intervento/tipologia, riportando per ciascuno di essi le informazioni precedentemente illustrate.

Tutte le attività preliminari e/o precedenti alla accettazione della PTO restano interamente a carico del Fornitore.

Una volta accettata formalmente la PTO di riferimento da parte dell'Amministrazione, l'Impresa dovrà attivare il servizio entro la data prevista nella PTO e garantire la pianificazione proposta, incluso il rilascio dei deliverable concordati e la rispondenza degli stessi agli obiettivi dell'intervento. Su questi ultimi parametri saranno misurati i livelli di produttività del Servizio e applicate le penali di riferimento in caso di mancato rispetto delle pianificazioni o non coerenza e non completezza dei deliverable rispetto agli obiettivi iniziali.

4.3. Trasferimento del know-how

Negli ultimi due mesi solari di validità del contratto, o nel caso di cessazione anticipata del rapporto contrattuale o qualora fosse stato precedentemente esperito, il Fornitore, dovrà fornire al personale dell'Amministrazione il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Pertanto, il Fornitore si impegna:

- a trasferire il know how necessario e non ancora completato, nonché l'eventuale supporto operativo;
- a facilitare la presa in carico da parte del Fornitore subentrante anche attraverso la disponibilità ad eseguire attività operative di affiancamento al pari del personale dell'Amministrazione.

Al termine delle attività contrattuali, la documentazione prodotta/modificata nell'ambito dell'appalto sarà consegnata alla Committente secondo le modalità che saranno concordate. Tale periodo di affiancamento è organizzato secondo le modalità concordate con l'Amministrazione. Le attività di trasferimento del know how si intendono ricomprese nel corrispettivo dei servizi. Le attività di formazione e trasferimento di Know how sono state così pianificate:

- Corso per i pubblicatori: 2 ore
- Attività di accompagnamento redazionale: 40 ore
- Trasferimento tecnologico per lo sviluppo dei widget: 20 ore
- Trasferimento di Know How relativo a Python/Django/Wagtail: 32ore

5. INDICATORI DI QUALITA'

Di seguito viene descritto un insieme minimo di requisiti di qualità della Fornitura e delle relative modalità di verifica e controllo. Il Fornitore è tenuto, per l'intera durata dei servizi, a rendicontare gli indicatori di qualità (IQ).

Si precisa che:

1. per periodo di riferimento si intende l'arco di tempo entro il quale sono rilevate le grandezze necessarie per la determinazione dei requisiti di qualità. È specificato per ogni indicatore di qualità (IQx);

2. per ore e giorni si intendono ore lavorative e giorni lavorativi;
3. per mese, trimestre, semestre, si indica il mese, il trimestre, il semestre di calendario nell'ambito della durata contrattuale.

Si precisa che agli Indicatori di Qualità sono, di volta in volta, associate azioni contrattuali quali l'applicazione di penali.

IQ1: sostituzione del responsabile tecnico della fornitura

Aspetto da valutare	Sostituzione del Responsabile tecnico della Fornitura operata su iniziativa dell'Impresa e non a fronte di richiesta dell'ARPA FVG.
Unità di misura	Responsabili sostituiti
Fonte dati	Lettera di sostituzione del Responsabile tecnico della Fornitura da parte del
Periodo di osservazione	Semestre precedente la rilevazione
Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati da rilevare	Sostituzione permanente del Responsabile tecnico della Fornitura non richiesta da ARPA FVG(Nsostituzioni)
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni non richieste dall'ARPA FVG che riguardano il Responsabile tecnico della Fornitura.
Formula	$IQ1 = N_{Sostituzioni}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ1 = 0$
Azioni contrattuali	Applicazione delle penali come indicato al paragrafo 6

IQ2: personale della fornitura inadeguato

Aspetto da valutare	Personale della Fornitura inadeguato
Unità di misura	Richiesta di sostituzione
Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione
Frequenza di misurazione	Semestre
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni, richieste formalmente da ARPA FVG, del personale della Fornitura (N_{Sostit_rich}).
Regole di campionamento	Vanno considerate le sostituzioni richieste da ARPA FVG che riguardano il personale della Fornitura nel periodo di riferimento.
Formula	$IQ2 = N_{Sostit_rich}$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ2 \leq 2$
Azioni contrattuali	Applicazione delle penali come indicato al paragrafo 6

IQ3: turn over del personale

Aspetto da valutare	Turn over del personale: numero di risorse sostituite su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento.
Unità di misura	Risorsa sostituita
Fonte dati	E-mail, lettere, verbali
Periodo di riferimento	Semestre precedente la rilevazione
Frequenza di misurazione	Semestrale
Dati elementari da rilevare	Numero di sostituzioni effettuate su iniziativa del Fornitore nel periodo di riferimento (N_{Sostit}).
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ3 = N_{Sostit}$
Regole di arrotondamento	Nessuna

Valore di soglia	IQ3 <= 3
Azioni contrattuali	Applicazione delle penali come indicato al paragrafo 6

IQ4: slittamento di una scadenza contrattuale

Aspetto da valutare	Il rispetto di ciascuna scadenza (inserimento/sostituzione risorse, di un deliverable, attivazione di un servizio/ fine attività di un servizio, ecc.) stabilita dal contratto e/o dal Piano di Lavoro e/o dalla PTO e/o di carattere trasversale ai servizi.
Unità di misura	Giorno lavorativo
Fonte dati	E-mail, fax, verbali
Periodo di riferimento	Evento
Frequenza di misurazione	Giornalmente
Dati elementari da rilevare	Data prevista (data_prev); Data effettiva (data_eff).
Regole di campionamento	Nessuna
Formula	$IQ4 = data_eff - data_prev$
Regole di arrotondamento	Nessuna
Valore di soglia	$IQ4 = 0$
Azioni contrattuali	Applicazione delle penali come indicato al paragrafo 6

6. PENALI

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) dall'Amministrazione al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte. Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Le penali applicate saranno le seguenti:

- IQ1: € 500 ogni sostituzione oltre il valore soglia per ciascuna figura sostituita.
- IQ2: € 250 ogni sostituzione richiesta da ARPA oltre il valore soglia. Alla quinta richiesta di sostituzione la penale sarà elevata a € 500.
- IQ3: € 250 ogni sostituzione disposta dal fornitore oltre il valore soglia. Alla quinta richiesta di sostituzione la penale sarà elevata a € 500.
- IQ4: € 100 ogni giornata di slittamento della scadenza concordata a decorrere dal giorno successivo alla scadenza. Dopo i primi 5 giorni lavorativi la penale viene elevata a € 300 al giorno per tutte le giornate di inadempienza (a decorrere dal giorno successivo alla scadenza).

In accordo con le previsioni di cui all'art. 113bis Del d.lgs 50/2016 il superamento dell'importo per penali superiore al 10% del valore del contratto d'appalto costituisce grave inadempimento e può comportare la risoluzione del contratto in danno dell'appaltatore.

7. CORRISPETTIVO DELL'APPALTO E TERMINI DI PAGAMENTO

L'appalto della durata complessiva di 15 mesi (quindici mesi) è quantificato a corpo a fronte di un corrispettivo quantificato in relazione alla complessità e all'articolazione del Servizio nonché alla richiesta di specifiche professionalità in complessivi € 74.00,00 (euro settantaquattromila/00) a base di gara comprensivi di ogni altro onere e spese per rendere il servizio a regola d'arte, escluso IVA.

Il corrispettivo dell'appalto, come desunto dall'offerta presentata in sede di gara, costituisce importo fisso e non negoziabile se non nei termini previsti dall'art. 106 del d.lgs 50/2016.

Il pagamento avverrà entro 30 giorni dalla presentazione della fattura a cadenza trimestrale a maturazione del corrispettivo una volta riscontrata la regolarità del servizio reso da parte del DEC.

Corrispettivo dell'appalto a base di gara	A	€ 74.000,00
Incentivo per le funzioni tecniche 2% di A	B	€ 1.480,00
IVA 22% di A	C	€ 16.280,00
Totale stanziamento A+B+C	D	€ 91.760,00
Totale stanziamento indicativo 2021		€ 60.000,00
Totale stanziamento indicativo 2022		€ 31.760,00