

P.zza Vittorio Veneto, 4
34100 TRIESTE
Pec: edr.trieste@certregione.fvg.it
cod. fisc. 90161460325

Servizio Tecnico

Posizione organizzativa Sviluppo e Pianificazione Territoriale

Oggetto: Capitolato tecnico per l'affidamento del servizio di assistenza tecnica al sito e al sistema gestionale del programma "*percorsiprovincia.ts*" e di manutenzione dei totem multimediali del progetto Marketing del Carso. Anni 2021-2022.

Premesse

Con la L.R. 21 del 29 novembre 2019 ad oggetto: "Esercizio coordinato di funzioni e servizi fra gli enti locali del Friuli Venezia Giulia e istituzione degli Enti di decentramento regionale" sono state dettate le disposizioni per il superamento delle Unioni Territoriali Intercomunali e per lo scioglimento dell'Ente.

A far corso dal 1 luglio 2020 le funzioni dell'UTI Giuliana - Julijska M.T.U. sono state trasferite all'Ente di Decentramento Regionale di Trieste, tra i servizi in essere figura il servizio di assistenza tecnica al sito e al sistema gestionale del programma "*percorsiprovincia.ts*" e di manutenzione dei totem multimediali del progetto Marketing del Carso.

I totem multimediali ed il servizio di assistenza tecnica al sito e al sistema gestionale del programma "*percorsiprovincia.ts*" nonché la manutenzione stessa dei totem multimediali che ne garantiscono il corretto funzionamento, rientrano in un più ampio progetto di "*Posa in opera della cartellonistica per l'individuazione dei percorsi tematici di interesse turistico*" già oggetto del contributo regionale denominato Marketing del Carso.

Più precisamente l'allora Provincia di Trieste, dalla quale i rapporti giuridici attivi e passivi dell'EDR di Trieste derivano, aveva installato sul territorio 72 manufatti con l'intento di fornire utili informazioni sui percorsi turistici e servizi offerti nei diversi settori di richiesta, in funzione delle distinte tipologie di utenze dei visitatori.

Ciascuno dei manufatti del progetto contiene tanto riferimenti generali al territorio provinciale quanto approfondimenti specifici relativi alle valenze di interesse turistico-culturale delle aree adiacenti al sito d'installazione ed è associato a sua volta ad un nodo dotato di proprio QR code che rimanda alla guida multimediale "*percorsiprovincia.ts*" disponibile tanto su sito desktop quanto su app.

Con lo stesso progetto sono stati acquistati sei chioschi o totem multimediali di tipo touchscreen posizionati nei siti reputati di volta in volta di maggior flusso turistico, nella cui parte superiore dello schermo è possibile scorrere le immagini dei diversi siti turistico/culturali, mentre nella parte inferiore è resa accessibile la guida multimediale.

I sei chioschi appartengono a due tipologie:

- A) Schermo 55 pollici (245x103x17 cm e peso di circa 180 kg) nel numero di tre unità;
- B) Schermo 32 pollici (160x101x17 cm e peso di circa 88kg) nel numero di tre unità

La collocazione attuale dei chioschi che rispetta i contratti di comodato d'uso gratuito, sottoscritti con i soggetti ospitanti individuati in virtù dei particolari flussi turistici che ne caratterizzano le sedi, corrisponde a quanto indicato nella tabella di seguito riportata.

Collocazione	Comune	Tipo
Piazza V. Veneto	Sede EDR Trieste	B
Museo di Storia naturale via Cumano	Trieste-Comune di Trieste	A
Sede del Municipio	Muggia-Comune di Muggia	B
Piazza V. Veneto	Sede EDR Trieste	A
Grotta Gigante sala aspetto	Sgonico –Società Alpina Giulie	B
Porto Piccolo hall	Duino -Aurisina –Portopiccolo Spa	A

Il programma installato è di proprietà dell'EDR di Trieste e non può in nessun modo essere modificato dalle postazioni di consultazione.

I dati possono essere implementati a discrezione dell'EDR di Trieste e/o su richiesta di altri Enti comunque precedentemente vagliata dalla stazione appaltante, l'accesso dovrà essere tracciato mediante specifica richiesta.

La stazione appaltante si propone di mantenere operativo il sito ed il sistema gestionale del programma "percorsiprovincia.ts", le relative app iOS e Android per garantire la continuità di fruizione del servizio anche mediante il canale dei totem multimediali distribuiti sul territorio provinciale promuovendo la visibilità dello stesso mediante mirate azioni di web marketing affidando a tal fine il servizio indicato nel presente capitolato per il periodo 01.04.2021-31.12.2022.

Articolo 1 –Oggetto dell'affidamento

Costituiscono oggetto del presente affidamento le seguenti attività:

1. il servizio di assistenza tecnica e manutenzione del software finalizzato al mantenimento dell'operatività del sito e del sistema gestionale di "percorsiprovincia.ts" e delle relative app iOS e Android, nonché la manutenzione dei totem multimediali;
2. il rinnovo del dominio e del relativo servizio di hosting nonché la pubblicazione dell'app su itunes store e google playstore;
3. l'implementazione della connessione online della totalità dei chioschi multimediali da realizzarsi mediante l'attivazione di servizi di traffico dati con accesso alla rete mobile, nonché nelle more della predetta innovazione, l'aggiornamento dei contenuti del software nelle postazioni in caso di modifiche contenutistiche del sito "*percorsiprovincia.ts*";
4. l'aggiornamento periodico su richiesta dell'EDR o da parte dell'utenza a seguito di segnalazioni dell'aspetto contenutistico del sito con riferimento ai testi, alle immagini al funzionamento dei link e relativo servizio di traduzione nelle lingue già presenti nel programma;
5. la reperibilità telefonica limitatamente ai giorni feriali finalizzata a garantire l'assistenza tecnica tanto sul sito quanto sui chioschi multimediali;
6. gli interventi tecnici in loco per il ripristino del software e sostituzione hardware, quest'ultimo rientrando nella manutenzione ordinaria dei chioschi multimediali, entro 48 ore dalla richiesta di assistenza, previa verifica disponibilità hardware;
7. gli interventi di manutenzione straordinaria relativi alla parte hardware da eseguire esclusivamente dopo aver valutato le modalità di risoluzione e concordato l'opportunità dell'intervento previa valutazione dei costi nell'ottica di una dismissione a medio termine dei totem multimediali;

8. formulazione di una strategia di web marketing da realizzare attraverso i canali dei social media in modo da posizionare con chiarezza il contenuto della guida, azioni di miglioramento contenutistico e di visibilità del sito, supportando e sostanziando il tema della territorialità in termini di sviluppo turistico. La strategia di marketing e la timeline di realizzazione delle azioni da implementare dovranno essere rese disponibili alla stazione appaltante, entro 30 gg dalla data di affidamento del servizio, sotto forma di un documento denominato “Piano di web marketing guida multimediale” e dovranno essere attuate a partire dai 7 gg successivi all’approvazione del piano da parte della stazione appaltante secondo le tempistiche precisate nello stesso. La stazione appaltante si riserva il controllo editoriale tanto dei contenuti inseriti nel sito quanto delle azioni di web marketing attuate dalla ditta appaltatrice. Tale attività dovrà essere oggetto di una relazione di monitoraggio specifica per verificare l’efficacia delle azioni;
9. il monitoraggio degli accessi unici al sito “*percorsiprovincia.ts*” e nelle tre diverse modalità (sito web, app IOS / Android e postazioni remote dei totem) mediante raccolta ed elaborazione dei dati sotto forma di report che evidenzino la distribuzione degli stessi per canale di accesso (web e app) per aree regionali, per fasce orarie, nonché per punti di interesse, da allegare periodicamente alla fatturazione;
10. la realizzazione di un sistema di valutazione della qualità del servizio percepita dagli utenti attraverso un sistema standardizzato di risposte, concordato con la stazione appaltante, e alle quali la stessa stazione appaltante possa avere accesso, garantendo un feedback in merito alla risoluzione di questioni tecniche;
11. gli aggiornamenti dei servizi di bike sharing già reperibili sul sito e dei servizi di car sharing di prossima realizzazione.

Art 2 –Specifiche tecniche

Per garantire l’operatività del sito e del sistema gestionale “*percorsiprovincia.ts*” è necessario:

- effettuare l’aggiornamento delle app in ambiente iOS e Android, dei totem multimediali e della landing page del percorso Gemina e dei siti collegati tanto su web quanto su app;
- garantire il mantenimento del servizio di hosting, aggiornamento di sicurezza del codice del sito web;
- l’aggiornamento delle app iOS e Android con le ultime versioni stabili dei sistemi operativi.

Sarà cura della ditta aggiudicatrice effettuare l’aggiornamento del sistema gestionale del totem, nonché la realizzazione delle procedure di sincronizzazione dei contenuti tra sito e totem, nelle more della realizzazione della connessione online prevista al punto 3 dell’art.1 del presente capitolato, la quale una volta realizzata richiederà l’installazione e la configurazione di un sistema per il controllo remoto dei totem.

L’aggiornamento della parte contenutistica del sito (parte testuale nelle diverse lingue disponibili sul sito e parte fotografica) trarrà spunto tanto dalla realizzazione di eventi e manifestazioni di rilievo a cadenza periodica segnalati dalla stazione appaltante, quanto dai suggerimenti e spunti forniti dagli utenti dopo esser stati opportunamente vagliati dalla stazione appaltante stessa, nonché da ogni altra necessità di modifica delle informazioni presenti nel sito come a mero titolo esemplificativo quella degli orari di apertura e chiusura piuttosto che i recapiti telefonici ed email delle strutture turistiche.

Art.3 Importo e termini di esecuzione dell’incarico

L’affidamento del servizio oggetto del presente Capitolato decorrerà dal **01.04.2021 al 31.12.2022**.

L’importo per l’acquisizione del sopracitato servizio ammonta a euro **29.400,00+ IVA al 22%** per complessivi **€ 35.868,00 (IVA inclusa)** suddivisi in due annualità: euro 15.372,00 per il 2021 e euro 20.496,00 per il 2022.

Tutte le spese fiscali o di qualsiasi altra natura sono a carico della ditta appaltatrice e non sarà ammessa alcuna revisione in aumento dei prezzi contrattuali, salvo accordo tra le parti in caso di sopravvenute esigenze.

Il corrispettivo indicato nel presente capitolato include il rinnovo del dominio e del servizio di hosting, la pubblicazione delle app su iOS e Android, la reperibilità ed il supporto tecnico, gli interventi tecnici in loco, l'eventuale fornitura e l'installazione di componenti hardware rientranti nella manutenzione ordinaria.

Eventuali interventi di manutenzione straordinaria saranno oggetto di specifici impegni di spesa e dovranno essere concordati preventivamente con gli uffici dell'EDR di Trieste.

Il pagamento verrà effettuato sulla base dell'emissione da parte della ditta appaltatrice di fatturazioni semestrali, farà eccezione la prima fatturazione emessa su base trimestrale.

L'emissione delle fatture sarà accompagnata da specifica relazione sull'esecuzione del servizio comprensiva della reportistica prevista al punto 9 dell'art. 1 del presente capitolato, nonché dalla descrizione degli eventuali interventi eseguiti durante il servizio di reperibilità.

Articolo 4. Oneri per la sicurezza

Sono a totale carico dell'aggiudicatario gli oneri per la sicurezza sostenuti per l'adozione delle misure necessarie per eliminare o ridurre al minimo i rischi specifici afferenti all'attività svolta.

Articolo 5. Pagamento della fornitura

La liquidazione del documento di spesa sarà effettuata entro il termine massimo di 30 gg dalla data di ricevimento della fattura elettronica all'EDR di Trieste, previa acquisizione da parte della stazione appaltante del DURC in corso di validità dal quale si evinca la regolarità della posizione contributiva della ditta appaltatrice.

La ditta affidataria dovrà produrre la documentazione di spesa per il periodo di riferimento riportando nella causale il CIG del progetto, l'oggetto dell'affidamento e il periodo di riferimento.

Articolo 6. Garanzie e coperture assicurative

L'offerta dovrà essere corredata da una garanzia provvisoria o polizza fidejussoria per la partecipazione all'indagine di mercato pari al 2% del prezzo base indicato nella RdO e nel presente capitolato, tale cifra potrà essere ridotta in caso di possesso da parte della ditta di certificazione del sistema di qualità ai sensi del c. 7 dell'art. 93 del D.Lgs 50/2016.

Ad affidamento del servizio dovrà essere versata una garanzia definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale secondo quanto previsto all'art.103 del D.Lgs. 50/2016.

Articolo 7. Personale

La ditta affidataria deve espletare il servizio con personale dallo stesso retribuito nonché provvedere, a propria cura e spese, alla completa osservanza delle vigenti disposizioni di legge e regolamenti con particolare riguardo alle norme sulla tutela delle libertà e della dignità dei lavoratori, sulla loro sicurezza e incolumità.

La ditta affidataria, a seguito della procedura di affidamento, e in ogni caso prima dell'inizio dell'erogazione del servizio, dovrà comunicare alla stazione appaltante, relativamente al personale che intenderà impiegare, i riferimenti in termini di ruolo (referente e/o coordinatore del servizio e addetti preposti), identificazione, reperibilità telefonica.

La ditta affidataria si obbliga inoltre ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti, condizioni retributive pari a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro vigenti di categoria durante tutto il periodo della validità del presente incarico.

Nell'espletamento del servizio valgono tutte le cause di incompatibilità previste al riguardo dalle vigenti disposizioni legislative e regolamentari.

La ditta affidataria non deve avere in corso situazioni che possano configurare ipotesi di conflitto di interesse con l'Amministrazione e si impegna comunque a segnalare tempestivamente l'eventuale insorgere di cause di incompatibilità proprie o del personale alle sue dipendenze o dei suoi collaboratori.

Per quanto concerne il Subappalto l'operatore economico è tenuto al rispetto di quanto regolamentato dall'articolo 105 del D.lgs. 50/2016 "Codice dei contratti pubblici".

Articolo 8. Osservanza delle leggi e dei regolamenti

La ditta affidataria è obbligata alla piena e incondizionata conoscenza ed osservanza delle norme contenute in leggi e decreti, norme e regolamenti vigenti.

Articolo 9. Risoluzione

L'amministrazione potrà, mediante apposito provvedimento, disporre la risoluzione del contratto – ai sensi e per gli effetti dell'art.1456 del Codice Civile – e la conseguente revoca dell'appalto.

Articolo 10. Controversie

Per tutte le controversie derivanti dal contratto in atto, non risolubili in via amministrativa, il Foro competente sarà quello di Trieste.

Articolo 11. Danni

La ditta affidataria riconosce a suo carico tutti gli oneri inerenti l'assicurazione delle risorse umane occupate nelle attività e assumerà in proprio ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni arrecati eventualmente dal proprio personale a persone e a cose, sia dell'Amministrazione che di terzi.

La affidataria riconosce altresì tutti gli oneri conseguenti a danni cagionati, a qualsiasi titolo, all'EDR di Trieste, anche quelli derivanti dalla eventuale risoluzione del rapporto contrattuale.

La ditta affidataria si impegna a mantenere indenne l'EDR di Trieste in relazione a qualsiasi pretesa avanzata da terzi, direttamente o indirettamente, derivante dall'espletamento dei servizi o dai suoi risultati.

Articolo 12. Tutela dei dati personali

I dati personali conferiti dalla società saranno raccolti e trattati per le finalità connesse al presente procedimento amministrativo e dell'eventuale successiva stipula e gestione del contratto nelle forme previste dalla legge, secondo le modalità e le finalità di cui all'art. 13 del Regolamento UE n.679/2016 GDPR- *General data protection regulation*.

Il trattamento dei dati avverrà mediante strumenti manuali e informatici idonei a garantire la sicurezza e la riservatezza e potrà essere effettuato anche attraverso strumenti automatizzati atti a memorizzare e gestire i dati stessi, che potranno essere utilizzati in funzione delle logiche di organizzazione ed elaborazione strettamente correlate alle finalità previste dalle norme che regolano le attività istituzionali dell'ente.

In relazione ai predetti trattamenti, i soggetti di cui al comma 1 potranno avvalersi dei diritti di cui agli artt. 7, 9 e 10 del D. Lgs.196/2003 e s. m. e i., che qui devono intendersi integralmente richiamati.

Il responsabile della protezione dei dati dell'EDR di Trieste è l'avvocato Michele Gorga dpo.privacy@trieste.edrfvg.it.

Articolo 13. Obblighi relativi alla tracciabilità dei flussi finanziari

La ditta affidataria assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'articolo 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e successive modifiche.

Nel caso in cui le transazioni inerenti le prestazioni del presente contratto siano eseguite senza avvalersi di conti correnti bancari o postali all'EDR di Trieste, la stazione appaltante provvederà alla risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 del codice civile.

Articolo 14. Responsabile del procedimento

Ai sensi della legge 241/1990 il responsabile del procedimento è il titolare di Posizione organizzativa di Sviluppo e Pianificazione Territoriale dell'Ente di Decentramento Regionale di Trieste, arch. Adriana Cappiello.