



GIUNTA REGIONALE

DIPARTIMENTO TURISMO CULTURA E PAESAGGIO
SERVIZIO DPH001 – PROGRAMMAZIONE INNOVAZIONE E COMPETITIVITA'

POR FESR ABRUZZO 2014/2020

**Asse VI Azione 6.8.3 “Sostegno alla fruizione integrata delle
risorse culturali e naturali e alla promozione delle destinazioni
turistiche”**

Intervento 9 “Campagne Promozionali 2018/2020”

**BANDO DI GARA PER LA FORNITURA DEL SERVIZIO
DI UTILIZZO DI UNA PIATTAFORMA WEB PER LA
TRASMISSIONE DI DEM E NEWSLETTER TURISTICHE
PER LA PROMOZIONE DEL BRAND E DELLA
DESTINAZIONE ABRUZZO**

CUP: C29D17000630008

CIG: Z662359BAA

DISCIPLINARE TECNICO-AMMINISTRATIVO



GIUNTA REGIONALE

OGGETTO DELL'APPALTO E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Nell'ambito della programmazione comunitaria "POR FESR ABRUZZO 2014/2020 - Asse VI Azione 6.8.3 "Sostegno alla fruizione integrata delle risorse culturali e naturali e alla promozione delle destinazioni turistiche" - Intervento n.9 denominato: "Campagne Promozionali 2018/2020", giusta DGR n.129 del 02/03/2018, è previsto, nel documento "Allegato A", l'attuazione di "azioni promo-pubblicitarie per lo sviluppo dei canali distributivi", descrivendo, tra gli interventi programmati, quello denominato "9.Campagne promozionali 2018/2020", in cui, in particolare, è riportata, tra le altre, la seguente tipologia di attività: *Dem e Newsletter* per comunicare in forma personalizzata verso target specifici e per raccogliere il risultato profilando e creando banche dati.

Conseguentemente, il Servizio Programmazione, Innovazione e Competitività del Dipartimento Turismo Cultura e Paesaggio della Regione Abruzzo (di seguito, per brevità, Stazione Appaltante), con determinazione n.DPH001/ 34 del 24/04/2018, ha stabilito di procedere all'indizione di bando di gara per la fornitura del servizio di utilizzo di una piattaforma web per la trasmissione di DEM e newsletter turistiche per la promozione del Brand e della Destinazione Abruzzo, ai sensi del vigente D.Lgs.18 aprile 2016 n.50 art.95 c.4, l.b), mediante il sistema del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione.

IMPORTO DELL'APPALTO

L'importo presunto a base d'appalto è pari ad €.15.000,00 (euro quindicimila/00) IVA inclusa ed è comprensivo di tutte le voci di spesa che l'offerente andrà a sostenere per la fornitura del servizio di che trattasi.

Non sono dovuti gli oneri per la sicurezza in quanto assenti i rischi da interferenza.

CARATTERISTICHE TECNICHE "MINIME" DELLA FORNITURA

Si illustrano di seguito alcune funzionalità tecniche "minime" che devono essere contemplate:

- Consentire la creazione di un numero illimitato di DATABASE monitorando lo stato attraverso dashboard di analisi delle performance in cui sia possibile analizzare lo stato dei contatti (attivi, in attesa sospesi, eliminati)
- Consentire di importare file di contatti in diverse estensioni (a titolo non esaustivo, ad esempio: excel, csv, txt o zip);
- Consentire la possibilità di realizzare Form all'interno della piattaforma, pubblicabili all'interno di qualsiasi sito della stazione Appaltante;
- Consentire, per ciascun database, la possibilità di impostare dei filtri di ricerca semplici ed avanzati, dando l'opportunità di export dei dati;
- Consentire la possibilità di creare gruppi di invio "dinamici", cioè in base ai campi di profilazione dei contatti;
- Consentire la possibilità di impostazione del giorno e ora di invio;
- Consentire la possibilità di effettuare operazioni "massive" sui dati dei database;



GIUNTA REGIONALE

Ai fini della creazione di una nuova campagna di comunicazione, la piattaforma deve altresì mettere a disposizione modelli di template responsive, prevedendo altresì la possibilità di creare una nuova newsletter partendo da una "pagina vuota" ovvero importando un file in formato "html". Deve essere altresì possibile visionare in anteprima il lavoro svolto, anche su differenti tipologie di email client. Deve altresì essere possibile personalizzare il contenuto delle comunicazioni per ciascun destinatario, attraverso l'utilizzo di campi parametrabili o variabili corrispondenti ai nomi dei campi delle tabelle destinatari.

La piattaforma deve prevedere funzioni di recall automatico (ad es. invio recall a chi non ha aperto dopo 1 settimana) e la schedulazione comunicazioni periodiche (compleanni rinnovi periodici,...).

Deve inoltre essere consentita la verifica spam del messaggio per ridurre il rischio che questo sia filtrato dai sistemi antispam. Deve inoltre essere garantita e verificata periodicamente la reputazione online del mittente, in generale per garantire un alto livello del deliverability dei messaggi.

Dal punto di vista della reportistica relativa alle comunicazioni attivate, deve essere possibile consultare e stampare i risultati statistici delle comunicazioni inviate, con dettagli statistici analitici e di sintesi dei principali KPI, come, a mero titolo di esempio, il numero di messaggi aperti, il numero dei click, l'efficacia del contenuto, il numero dei rimbalzi e delle cancellazioni;

Dal punto di vista dell'integrazione con i social network, la piattaforma deve garantire funzionalità di share to social, forward to a friend, Publish to social delle comunicazioni ricevute.

La piattaforma deve prevedere anche la possibilità di piena integrazione con i portali web della Stazione Appaltante ai fini di raccolta email, tramite pop-up e moduli di iscrizione personalizzabili come stili e font.

Dal punto di vista degli utenti dell'organizzazione assegnati all'utilizzo della piattaforma, il numero di utenti deve essere illimitato, con profili operativi più o meno restrittivi, in base alle relative competenze, definendo differenti permessi per la gestione (es. creazione, modifica o eliminazione) di database e contatti, comunicazioni e contenuti, siti web e survey.

ALTRE CARATTERISTICHE DELLA FORNITURA

Dovrà essere garantito un numero minimo di almeno 3 (tre) giornate di formazione tecnica di servizio della durata di 3 ore, prevedendo altresì formazione specifica di web analytics (focus su DEM), anche in videoconferenza.

La società aggiudicataria deve garantire il servizio di help desk quotidiana, tramite email o telefono, nei giorni feriali in orari di ufficio - dalle 9:00 alle 19:00.

Il volume di traffico che si intende utilizzare si attesta su ca. 200.000 mail/anno.

Il numero di contatti attualmente presenti nel database di newsletter è composto da circa 10.000 unità.

IMPORTANTE

La Società aggiudicataria deve garantire, attraverso appositi rilasci sw e garanzie, il pieno rispetto della normativa di settore vigente in ambito trattamento dati personali e sicurezza dei dati.



GIUNTA REGIONALE

Deve essere altresì possibile archiviare i consensi al trattamento dati personali forniti dai contatti e tutte le variazioni ai dati personali che questa Stazione Appaltante riterrà più opportuno archiviare nel rispetto della normativa vigente. (a titolo di esempio non esaustivo, email, disiscrizione, informativa privacy visionata, url e IP di provenienza etc.. etc..).

DURATA DELL'APPALTO

La fornitura deve essere erogata a decorrere dalla data di aggiudicazione della fornitura del servizio di cui al presente bando e sino al termine del 31/12/2020.

FINANZIAMENTO

Gli oneri derivanti dal presente appalto sono finanziati con i fondi di cui al POR FESR ABRUZZO 2014/2020 – Asse VI Azione 6.8.3 “Sostegno alla fruizione integrata delle risorse culturali e naturali e alla promozione delle destinazioni turistiche” – Intervento 9 “Campagne Promozionali 2018/202”- approvato con D.G.R. n.129 del 02/03/2018.

MODALITA' DI PRESENTAZIONE E CRITERI DI AMMISSIBILITA' DELLE OFFERTE

L'offerta e la documentazione attinenti all'oggetto ed alle condizioni della fornitura, richiesti mediante il sistema del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MePA - www.acquistinretepa.it), devono pervenire entro e non oltre i termini indicati dalla Stazione Appaltante in fase di creazione di Richiesta di Offerta (RdO), pena l'esclusione dalla gara.

La documentazione richiesta mediante il MePA deve essere trasmessa con il sistema secondo la modalità di trasmissione scelta dall'Amministrazione in fase di creazione RdO. Oltre il termine previsto, non sarà ritenuta valida alcuna altra offerta o documentazione correlata, anche se sostitutiva od aggiuntiva di offerta o documento precedente.

La mancata presentazione di quanto sopra prescritto è condizione di esclusione dalla procedura di gara.

PROCEDURA E CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE DELLA GARA

L'appalto è aggiudicato ai sensi del vigente D.Lgs. 18 aprile 2016, mediante il “criterio del minor prezzo”, ai sensi del D.Lgs. 18 aprile 2016, n.50 art.95 c.4, l.b).

Sono, altresì, esclusi dalla gara i concorrenti che presentino offerte:

- nelle quali vengano sollevate eccezioni e/o riserve di qualsiasi natura alle condizioni specificate nel presente disciplinare;
- che siano sottoposte a condizione e/o che sostituiscano, modifichino e/o integrino le predette condizioni dell'appalto, incomplete e/o parziali.

Si procede all'aggiudicazione anche in presenza di una sola offerta valida fermo restando l'applicazione della disciplina di cui all'art.95 del D.Lgs.50/2016, in particolare a condizione che la stessa sia valutata conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.

La Stazione Appaltante si riserva il diritto di non aggiudicare la gara qualora le offerte venissero considerate



GIUNTA REGIONALE

non conformi al principio di congruità e/o per sopravvenute ragioni di carattere pubblico.

Il verbale di gara non ha valore di contratto e l'aggiudicazione dell'appalto e la conseguente lettera d'ordine avvengono successivamente all'apertura delle offerte, alle necessarie verifiche ed agli altri adempimenti espletati dalla stessa Stazione appaltante, nel rispetto dei termini indicati all'art.32 del D.Lgs.n.50/2016.

Resta inteso che le offerte inviate non vincolano in alcun modo la Stazione Appaltante all'aggiudicazione, mentre le società partecipanti sono vincolate fin dal momento della presentazione dell'offerta per un periodo pari a 180 giorni dalla data di presentazione della stessa.

L'aggiudicazione definitiva dell'appalto è comunque subordinata all'espletamento delle necessarie verifiche ed all'ottenimento, da parte dell'aggiudicataria, di tutte le autorizzazioni necessarie per l'espletamento del servizio.

In ogni caso la partecipazione alla procedura di cui al presente disciplinare comporta la piena e incondizionata accettazione di tutte le condizioni e le clausole contenute nel bando integrale di gara e in tutti i documenti a esso afferenti.

CONDIZIONI DI PARTECIPAZIONE E MODALITÀ PRESENTAZIONE OFFERTA

La ditta partecipante alla gara deve rimettere la documentazione richiesta nel bando di gara attenendosi alle modalità ivi previste. L'offerta dovrà essere rimessa, pena l'esclusione dalla gara, con le formalità prescritte nel presente bando.

VERIFICA SUCCESSIVA ALLE OPERAZIONI DI GARA

La stazione Appaltante, dopo aver accertato la legittimità delle operazioni di gara, previa verifica del possesso dei requisiti, procede alla predisposizione degli atti ai fini dell'aggiudicazione definitiva.

L'aggiudicazione definitiva diviene efficace dopo la verifica del possesso dei prescritti requisiti nei confronti dell'aggiudicatario, acquisendo la relativa documentazione presso le amministrazioni competenti. Detta verifica potrà essere estesa, ove la Stazione appaltante lo ritenga opportuno, anche ad ulteriori concorrenti individuati a campione. Qualora tali verifiche non confermino le dichiarazioni presentate per la partecipazione alla gara, la stazione appaltante procede all'esclusione del concorrente dalla gara. Si procederà quindi all'eventuale nuova aggiudicazione.

RESPONSABILITA' E OBBLIGHI DERIVANTI DAI RAPPORTI DI LAVORO

La ditta aggiudicataria si impegna a rispettare, nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, le disposizioni di cui al D. Lgs. n.626/94 e ss.mm.ii.

La ditta aggiudicataria è responsabile in proprio, in caso di infortuni o di danni arrecati eventualmente alle persone o alle cose, tanto al committente che a terzi, in dipendenza dell'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente appalto.

La ditta aggiudicataria si impegna ad ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendo a proprio carico tutti gli obblighi relativi.



GIUNTA REGIONALE

La ditta aggiudicataria si impegna altresì ad attuare nei confronti dei propri dipendenti, occupati nel servizio del presente capitolato, condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti di lavoro collettivi applicabili alla categoria e nella località in cui si svolgono le prestazioni.

CAUZIONE DEFINITIVA

A garanzia dell'esatto adempimento delle obbligazioni contrattuali assunte, nonché del risarcimento dei danni derivanti dall'inadempimento delle obbligazioni stesse, l'impresa fornitrice è tenuta a stipulare, ai sensi dell'art.103 del D.Lgs. n.50/2016, prima della stipula del contratto, una polizza fideiussoria pari al 10% dell'importo di aggiudicazione. L'importo della garanzia, e del suo eventuale rinnovo, è ridotto del cinquanta per cento per gli operatori economici ai quali venga rilasciata, da organismi accreditati, ai sensi delle norme europee della serie UNI CEI EN 45000 e della serie UNI CEI EN ISO/IEC 17000, la certificazione del sistema di qualità conforme alle norme europee della serie UNI CEI ISO 9000. Per fruire di tale beneficio, l'operatore economico dovrà segnalare, in sede di offerta, il possesso del requisito, e lo documenta nei modi prescritti dalle norme vigenti.

Nel caso in cui l'impresa non ottemperi a quanto previsto dal comma la regione Abruzzo dichiara la decadenza dell'affidamento.

La polizza fideiussoria sarà svincolata soltanto dopo la conclusione del rapporto e dopo che sia stato accertato il regolare soddisfacimento degli obblighi contrattuali, salariali e previdenziali. (art.93 c.7 D.Lgs50/2016)

SICUREZZA

In considerazione della natura della fornitura, e delle prestazioni ad esse connesse, oggetto della presente procedura, non sussiste, ai sensi dell'art. 26, comma 3-bis del D. Lgs 9 aprile 2008 n. 81, l'obbligo di procedere alla predisposizione del D.U.V.R.I.

INIZIO DELLE PRESTAZIONI – VERIFICHE – PENALE PER RITARDI

In caso di ritardo nell'esecuzione del servizio oltre il termine previsto nel contratto, l'impresa aggiudicataria è tenuta al pagamento di una penale per ogni giorno di ritardo.

Le penalità sono prelevate sulla cauzione che dovrà essere reintegrata, nel termine di dieci giorni, sotto pena di risoluzione del contratto.

Nel caso poi di inadempienze gravi o ripetute l'Amministrazione ha la facoltà di risolvere il contratto ai sensi e per gli effetti di cui agli art.1453 e segg. del Codice Civile, con tutte le conseguenze di legge che la risoluzione stessa comporta, in particolare l'Amministrazione Regionale potrà risolvere il rapporto contrattuale e affidare a terzi il servizio, o la parte rimanente di questo, in danno dell'Impresa aggiudicataria.

Nel caso in cui il ritardo nell'esecuzione del servizio si protragga oltre i 10 giorni naturali e consecutivi dai termini stabiliti, l'amministrazione regionale potrà risolvere il rapporto contrattuale e affidare a terzi il servizio o la parte rimanente di questo in danno dell'impresa aggiudicataria.

CORRISPETTIVO E MODALITA' DI PAGAMENTO

Le offerte in rialzo sono automaticamente escluse. Tale corrispettivo s'intende forfetario e onnicomprensivo



GIUNTA REGIONALE

di qualunque spesa sostenuta dall'affidatario (ad es. trasferte, spese amministrative, licenze software, sicurezza, ecc.).

Il pagamento è effettuato per tranches annuali di pari importo, su presentazione di fattura elettronica vistata e controllata per regolarità dalla Responsabile Unico del Procedimento (RUP).

Il pagamento altresì è subordinato alla verifica del possesso dei requisiti di cui all'art.80 del D.Lgs. 50/2016, dalla certificazione DURC acquisita direttamente dalla Regione Abruzzo e dalla presentazione della seguente documentazione **firmata digitalmente da presentare in sede di presentazione offerta**:

- dichiarazione sostitutiva ai sensi della Legge 136/2010 "Tracciabilità dei flussi finanziari" (Allegato A);
- dichiarazione relativa alla clausola "PANTOUFLAGE – REVOLVING DOORS" (Allegato B);
- dichiarazione relativa alla clausola patto di integrità in materia di contratti pubblici (Allegato C);
- copia del disciplinare tecnico-amministrativo relativo al presente avviso.

OBBLIGHI TRACCIABILITÀ FLUSSI FINANZIARI

L'impresa aggiudicataria è tenuta ad assolvere a tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 13.8.2010 n.136 per assicurare la tracciabilità dei movimenti finanziari relativi all'appalto

A tal fine, l'impresa dovrà accendere uno o più conti correnti bancari o postali, dedicati, anche non in via esclusiva, sui quali saranno effettuati i pagamenti derivanti dal presente appalto, nonché a comunicare all'amministrazione, prima della stipulazione del contratto, gli estremi identificativi, le generalità ed il codice fiscale delle persone delegate ad operare sui suddetti conti

La mancata ottemperanza al disposto normativo di cui all'art. 3 della Legge 3 agosto 2010 n. 136 e successive modifiche ed integrazioni costituisce causa di risoluzione del contratto.

I.V.A.

Si dà atto che le prestazioni del presente capitolato sono soggette ad I.V.A.

RISOLUZIONE E RECESSO

1. Si può procedere alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- a) quando la Regione Abruzzo e l'impresa, per mutuo consenso, sono d'accordo sull'estinzione del contratto prima dell'avvenuto compimento dello stesso; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- b) per sopravvenuta, assoluta e definitiva impossibilità della prestazione da parte dell'impresa per causa ad essa non imputabile; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva;
- c) per fallimento, scioglimento, liquidazione, o cessazione di attività;
- d) per cessione del contratto; la Regione Abruzzo incamera la cauzione definitiva;
- e) per cessione dell'azienda, ove la Regione Abruzzo decida di non continuare il rapporto contrattuale con l'acquirente; l'impresa ha diritto alla restituzione della cauzione definitiva; la medesima procedura si adotta in caso di affitto e usufrutto dell'azienda;
- f) per frode, grave negligenza e inadempimento, mancato rispetto degli obblighi e delle condizioni sottoscritte, la Regione Abruzzo incamera la cauzione definitiva, salva l'applicazione delle previste penali e



GIUNTA REGIONALE

l'ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento quantificati anche nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;

g) qualora l'importo complessivo delle penali irrogate sia superiore al 10% dell'importo contrattuale, la Regione Abruzzo incamera la cauzione definitiva, salvo l'ulteriore diritto al risarcimento danni derivanti dal nuovo affidamento quantificati anche nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al medesimo;

h) negli altri casi previsti dal presente capitolato e dalla vigente normativa.

2. Nei casi di risoluzione del contratto di cui al comma 1, lettere d), f) ed g) la Regione Abruzzo ha la facoltà di affidare a terzi la fornitura, in danno dell'impresa inadempiente. L'affidamento avviene per trattativa privata, stante l'esigenza di limitare le conseguenze dei ritardi connessi con la risoluzione del contratto. All'impresa inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dalla Regione Abruzzo rispetto a quelle previste dal contratto risolto. Esse sono prelevate dalla cauzione incamerata e, ove questa non sia sufficiente, da eventuali crediti dell'impresa, previo "fermo amministrativo" del corrispettivo regolarmente dovuto alla medesima. Nel caso di minore spesa, nulla compete all'impresa inadempiente. L'esecuzione in danno non esime l'impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

3. La Stazione Appaltante si riserva la facoltà insindacabile di non dar luogo alla gara o di prorogarne la data senza che i concorrenti possano vantare alcuna pretesa al riguardo. Si riserva, inoltre, la facoltà di interrompere o annullare in qualsiasi momento la procedura di gara in base a valutazioni di propria ed esclusiva competenza, senza che i concorrenti possano vantare diritti e/o aspettative di sorta, né il rimborso delle spese a qualunque titolo eventualmente sostenute.

4. In caso di recesso unilaterale della ditta, la medesima sarà obbligata a risarcire il danno che sarà individuato e quantificato nell'eventuale differenza di prezzo conseguente al nuovo affidamento da parte della Regione Abruzzo.

RESPONSABILITA'

I danni provocati dal non corretto espletamento del servizio o da cause ad esso connesse, di cui venisse richiesto il risarcimento alla Regione Abruzzo o a terzi, saranno, senza riserve ed eccezioni, a totale carico dell'impresa aggiudicataria.

RISERVATEZZA

L'aggiudicatario si impegna ad osservare la piena riservatezza su informazioni, documenti, conoscenze o altri elementi eventualmente forniti dalla Regione Abruzzo, da Enti e Amministrazioni pubbliche e da Associazioni o altri Enti partecipanti al progetto e/o eventualmente interessati dalle attività.

TRATTAMENTO DEI DATI

Ai sensi del decreto legislativo 30 giugno 2003, n.196, si precisa che le informazioni e i dati forniti dagli offerenti saranno utilizzati strettamente per gli adempimenti relativi alla procedura d'appalto e saranno conservati negli archivi della Regione Abruzzo. I concorrenti, autorizzano la Regione Abruzzo, per il fatto stesso di partecipare alla gara al trattamento dei propri dati e di quelli dei diretti collaboratori.



GIUNTA REGIONALE

FORO COMPETENTE

In caso di contestazioni di qualsiasi natura, la competenza è del Foro di L'Aquila. E' esclusa la competenza arbitrale.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Per quanto non previsto dal presente capitolato d'oneri ed a completamento delle disposizioni in esse contenute si osservano, in quanto applicabili, le seguenti norme:

- Regi Decreti 18 novembre 1923, n. 2440 e 23 maggio 1924, n. 827, sulla contabilità generale dello Stato;
- Direttiva 20014/23/UE, Direttiva 20014/24/UE, Direttiva 20014/25/UE;
- D.Lgs. 50 del 18.4.2016 e s.m.i.;
- L. 241 del 7.8.1990 e s.m.i.
- DPR 445/2000 e s.m.i.;
- CCNL e relativi accordi locali integrativi dello stesso;
- D.Lgs 196/2003 e s.m.i.
- L. 136/2010 e s.m.i.
- Codice Civile.

DISPOSIZIONI FINALI

Tutto quanto non previsto nel presente capitolato verrà disciplinato dalle vigenti disposizioni di legge.