



CAPITOLATO TECNICO

OGGETTO: "D.G.R. 84/2020 - PROGRAMMAZIONE LINEE DI AZIONE PER IL TURISMO" - "AZIONE B - REALIZZAZIONE DI UN PIANO STRAORDINARIO DI MARKETING STRATEGICO E DI COMUNICAZIONE PER IL RIPOSIZIONAMENTO DELL'IMMAGINE DELLA CAMPANIA SUI MERCATI NAZIONALE ED ESTERO" - INTERVENTO FINANZIATO DAL POC CAMPANIA 2014-2020 - PROCEDURA, AI SENSI DELL'ART. 1, COMMA 2, LETT. A), DELLA LEGGE 11 SETTEMBRE 2020, N. 120 E SS.MM.II., PER L'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI "IMPLEMENTAZIONE ED ATTUALIZZAZIONE DEL PORTALE INCAMPANIA .COM" - C.U.P. I29C20000270001 - CIG:8885164D46.

1

ARTICOLO 1 - CONTESTO DI RIFERIMENTO

Quanto riportato nel presente documento, integrato e completato dall'offerta presentata in sede di gara, rappresenta la prestazione minima che l'appaltatore dovrà garantire all'Agenzia.

Al fine di offrire una panoramica del contesto in cui si inserisce l'affidamento in questione, si evidenzia che con delibera n. 523 del giorno 25.11.2020, la Giunta Regionale della Campania ha predisposto la realizzazione di un piano straordinario di *marketing strategico* e di *comunicazione* per il riposizionamento dell'immagine della Campania sui mercati nazionale ed estero, a supporto del piano strategico triennale e degli altri strumenti di programmazione, anche elaborati alla luce della situazione pandemica.

Con decreto del Direttore dell'Agenzia Campania Turismo n.16 del 27.05.2021, è stata approvata la rimodulazione del progetto finalizzato alla realizzazione della scheda B del summenzionato piano.

Nella linea di intervento n. 2 "*Piano di marketing strategico*" dell'iniziativa progettuale *de qua*, è prevista l'azione 2.D "*Contenuti e servizi per la promozione online: portale istituzionale e attività di social media marketing/advertising*", nell'ambito della quale è programmato l'intervento 2.D.2 - "*Implementazione ed attualizzazione del portale InCampania.com, realizzazione contenuti multimediali ed attività sui canali digitali*".

Come si evince dalla relazione istruttoria effettuata dal dr. Gabriele Dandolo, consulente di marketing e pubbliche relazioni per la realizzazione delle attività di cui alla Linea n. 2 "*Piano di marketing strategico*" - Azione B) "*Realizzazione di un piano straordinario di marketing strategico e di comunicazione per il riposizionamento dell'immagine della Campania sui mercati nazionale ed estero*", dai risultati della ricerca condotta dalla DOXA S.p.A. per l'indagine sul *brand* Campania e sul posizionamento competitivo dei diversi prodotti turistici, emerge come tra coloro che normalmente effettuano vacanze di almeno tre giorni fuori casa, la principale fonte di

h



informazione sul viaggio per il 72,5% degli italiani è “internet”, attraverso i motori di ricerca, blog/forum dedicati.

Questo dimostra come la quasi totalità dei potenziali turisti si connette al web alla ricerca di informazioni utili sia in fase di organizzazione del proprio viaggio che durante il soggiorno ricercando informazioni su cosa fare, dove mangiare, cosa vedere, ecc.

Ciò impone di programmare la produzione e la distribuzione continuativa di contenuti utili agli ospiti, per fidelizzarli e diffondere il *brand* e per ottenere gli effetti positivi che una strategia di *engagement* può determinare.

Sempre dalla ricerca svolta dalla società DOXA S.p.A. emerge come il presidio dei canali digitali da parte della Regione Campania appare ancora in una fase evolutiva.

Il sito web “*incampania.com*” ha uno stile enciclopedico, poco emozionale e coinvolgente.

Le eccellenze territoriali appaiono poco valorizzate, non c'è pianificazione del soggiorno e dell'offerta dei servizi.

Alla luce di quanto sopra, con atti del Direttore dell'Agenzia Campania Turismo sono stati incaricati un coordinatore di redazione del portale e ufficio stampa, un *content editor* ed un tecnico video e grafica *web* per supportare l'Agenzia nell'implementazione e potenziamento del portale “*incampania.com*”.

Da ciò consegue la necessità di indire la procedura di gara per l'affidamento del servizio *de quo*.

ARTICOLO 2 - DESCRIZIONE DEL SERVIZIO OGGETTO DI APPALTO

L'appalto ha per oggetto l'affidamento del servizio di “IMPLEMENTAZIONE ED ATTUALIZZAZIONE DEL PORTALE INCAMPANIA.COM”.

Il dettaglio dei servizi richiesti è il seguente:

- implementazione di un CMS per la gestione dei contenuti;
- aggiornamento alla nuova brand identity “Campania.Divina”, sulla base dei file forniti dall'Agenzia;
- porting dei dati dell'attuale sito;
- formazione, per un numero minimo di 8 (otto) ore, da articolarsi in più giornate, in favore degli addetti dell'Agenzia nell'ufficio di redazione del portale, per la gestione dei contenuti;
- hosting ed erogazione per il periodo minimo dodici mesi, decorrenti dalla data del collaudo;
- traduzione in lingua inglese dei contenuti del portale;
- l'implementazione del portale al fine di soddisfare:

- i requisiti tecnici di accessibilità definiti dalla normativa vigente o sopravvenuta; in particolare, il portale dovrà rispettare le indicazioni presenti nelle linee guida di design per i siti web per le amministrazioni locali e per enti e società a queste afferenti;
- gli standard di usabilità ed accessibilità W3C;
- i requisiti di compatibilità per gli smartphone garantendo un layout che si adatti in modo automatico al rispettivo dispositivo finale (layout responsive);
- adeguati standard di sicurezza informatica;
- criteri di indicizzazione SEO per i motori di ricerca.

L'appalto avrà una durata complessiva di mesi 14 (quattordici), decorrenti dalla sottoscrizione del contratto ovvero dalla eventuale esecuzione anticipata.

In particolare, entro il termine massimo di mesi 2 (due), decorrenti dalla sottoscrizione del contratto ovvero dalla eventuale esecuzione anticipata, l'appaltatore dovrà consegnare il portale implementato ed aggiornato in tutte le sue funzioni e dovrà effettuare il porting dei dati, conformemente alle previsioni del presente capitolato tecnico ed alla offerta prodotta in sede di gara; una volta avvenuto il collaudo del portale, l'appaltatore dovrà garantire il servizio hosting ed erogazione per il periodo minimo pari ai successivi 12 (dodici) mesi.

L'Agenzia si riserva la facoltà di ampliare l'oggetto dei servizi allo scopo di valorizzare e/o rafforzare l'immagine turistica della Regione Campania.

In considerazione delle attività oggetto della presente gara, l'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'Agenzia un gruppo di lavoro composto da professionalità qualificate nel settore della grafica web, con particolare riferimento alle competenze nei *digital media* e nell'uso strategico degli strumenti di *web marketing*.

Il gruppo di lavoro deve essere caratterizzato da un approccio organizzativo flessibile per rispondere alle esigenze che possono presentarsi nel corso dello svolgimento delle attività.

ARTICOLO 3 - LUOGO DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

I servizi saranno svolti principalmente nella sede dell'appaltatore.

Tuttavia, l'operatore economico, con la presentazione dell'offerta, si obbliga, altresì, a garantire le prestazioni e ad attenersi alle prescrizioni e vincoli, di seguito elencati a titolo esemplificativo e non esaustivo, da eseguirsi presso le sedi dell'Agenzia ovvero presso altra sede da questa all'uopo di volta in volta indicata:

- riunioni di lavoro tra le parti, con cadenza quindicinale, da eseguirsi presso le sedi dell'Agenzia ovvero presso altra sede da questa all'uopo di volta in volta indicata ovvero, sempre a discrezione dell'Agenzia, attraverso collegamento telematico (videoconferenza), alle quali parteciperanno i rappresentanti/responsabili dei settori interessati;



- le date delle riunioni di lavoro saranno comunicate dall'Agenzia all'aggiudicatario ed a seguito di esse verrà redatto, a cura dell'aggiudicatario, un verbale nel quale saranno elencate le attività che dovranno essere svolte e i relativi *step* organizzativi, l'aggiornamento sullo stato dei lavori e sugli eventuali report relativi ad attività svolte;
- la presentazione dell'anteprima del portale dovrà avvenire in sede di riunione di lavoro.

ARTICOLO 4 - MODALITÀ DI ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'appaltatore deve predisporre un piano di lavoro dettagliato, da sottoporre per l'approvazione all'Agenzia, in cui vanno riportate le modalità, le risorse, il cronoprogramma e gli strumenti da impiegare per espletare i servizi affidati coerentemente con le prescrizioni di cui al contratto di appalto ed al presente capitolato, integrati con quanto proposto in sede di offerta.

ARTICOLO 5 - ALTRI OBBLIGHI INERENTI ALL'ESECUZIONE DELL'APPALTO

L'APPALTATORE, AI FINI DELL'AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO, SI OBBLIGA A:

- a) garantire l'esecuzione delle attività previste dall'incarico in stretto contatto con i competenti uffici dell'Agenzia, secondo i tempi e le esigenze da questa manifestati;
- b) sollevare l'Agenzia da qualunque azione intentata da terzi per la violazione dei diritti d'autore e/o di brevetti nonché per il mancato adempimento degli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'adempimento dei medesimi;
- c) avviare, in raccordo con l'Agenzia, una fase di implementazione e *start up* dei servizi affidati;
- d) effettuare il servizio impiegando, a propria cura e spese, tutte le strutture ed il personale necessario per la realizzazione dello stesso, secondo quanto precisato nel presente capitolato e nel contratto;
- e) osservare, nell'adempimento delle proprie prestazioni ed obbligazioni, tutte le indicazioni operative, di indirizzo e di controllo che a tale scopo saranno predisposte e comunicate dall'Agenzia;
- f) comunicare tempestivamente all'Agenzia le eventuali variazioni della propria struttura organizzativa coinvolta nell'esecuzione dell'appalto, indicando analiticamente le variazioni intervenute ed i nominativi dei nuovi responsabili;
- g) non creare conflitti d'interesse nello svolgimento delle attività da realizzare;
- h) apportare agli elaborati le eventuali modifiche o nuove elaborazioni che l'Agenzia dovesse richiedere, senza che questo possa comportare alcuna maggiorazione dei costi;

L'appaltatore, inoltre, assume, a proprio carico, tutti gli oneri relativi all'ottemperanza degli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, previdenza e disciplina infortunistica.

L'appaltatore si obbliga a rispondere dell'osservanza di quanto sopra previsto da parte degli eventuali subappaltatori, subaffidatari o ditte in ogni forma di sub-contrattazione, per le prestazioni rese nell'ambito dell'attività loro affidata.

ARTICOLO 6 - SICUREZZA.

L'appaltatore è obbligato ad osservare scrupolosamente tutte le norme antinfortunistiche vigenti ed a farle osservare al proprio personale che, in conformità alle vigenti disposizioni di legge in materia (ex D.lgs. 81/2008), doterà, tra le altre cose, di tutto quanto necessario per la prevenzione degli infortuni.

ARTICOLO 7 - DIVIETO DI SOSPENSIONE DEL SERVIZIO

Il servizio deve essere espletato in tutte le componenti e le prestazioni previste dal presente capitolato e dal contratto di appalto, salvo eventi imprevisti e imprevedibili e cause di forza maggiore non imputabili all'appaltatore, al ricorrere dei quali l'appaltatore dovrà rendere tempestiva comunicazione in forma scritta.

L'esecuzione del servizio resterà in tal caso temporaneamente sospeso per un periodo equivalente alla durata della causa di forza maggiore o dell'evento temporaneo imprevisto e imprevedibile non imputabile all'appaltatore.

L'appaltatore non può, in alcun caso, sospendere il servizio con propria decisione unilaterale nemmeno quando siano in atto controversie con l'Agenzia. La sospensione unilaterale da parte dell'appaltatore costituisce inadempienza contrattuale tale da motivare la risoluzione del contratto ex art. 1456 del codice civile. Restano a carico dello stesso appaltatore tutti gli oneri e le conseguenze derivanti da tale risoluzione.

Potranno autorizzarsi sospensioni temporanee allorquando siano state concordate con l'appaltatore quelle variazioni del servizio ritenute opportune dall'Agenzia in relazione a particolari esigenze che potranno emergere in corso di realizzazione delle attività.

ARTICOLO 8 - ONERI CONNESSI ALL'APPALTO

Nell'importo posto a base d'asta si intendono compresi tutti gli oneri relativi all'esecuzione del presente appalto.

L'appalto, avendo ad oggetto servizi prevalentemente di natura intellettuale, ai sensi del comma 3bis dell'art.26 del D.lgs. n.81/2008, da effettuare solo minimamente ed in parte assolutamente trascurabile presso la stazione appaltante, non richiede la predisposizione del documento unico di valutazione dei rischi (DUVRI) e determinazione dei costi della sicurezza.

Inoltre, per il servizio oggetto del presente appalto non sono rilevabili rischi interferenti per i quali sia necessario adottare specifiche misure di sicurezza.

Tutti gli obblighi ed oneri derivanti all'appaltatore dall'esecuzione dell'appalto e dall'osservanza di leggi e regolamenti, nonché dalle disposizioni emanate o che venissero emanate dalle competenti autorità, sono compresi nel corrispettivo contrattuale.

Il corrispettivo offerto viene determinato dall'appaltatore a proprio rischio ed è, pertanto, fisso ed invariabile indipendentemente da qualsiasi imprevisto o eventualità, facendosi carico l'appaltatore di ogni relativo rischio e/o alea.

L'appaltatore non potrà vantare diritto ad altri compensi, ovvero ad adeguamenti, revisioni o aumenti dei corrispettivi offerti.

ARTICOLO 9 - DIREZIONE DELL' ESECUZIONE DEL CONTRATTO

Il Responsabile Unico del Procedimento provvederà al monitoraggio ed alla verifica dei risultati raggiunti, in termini di efficacia, efficienza e qualità delle prestazioni dei servizi erogati, compresa l'attività di vigilanza sull'esecuzione del contratto.

L'appaltatore dovrà produrre relazioni periodiche sulle attività svolte, con cadenza definita dalla Direzione citata o a fronte di specifica richiesta.

ARTICOLO 10 - RAPPRESENTANTE DELL'APPALTATORE.

Il legale rappresentante dell'appaltatore dovrà nominare, entro 3 giorni dall'avvio delle attività, il responsabile tecnico dell'appalto, con la delega a rappresentare lo stesso appaltatore per tutte le attività inerenti all'affidamento.

Il responsabile tecnico sarà, inoltre, l'unico interlocutore e referente della Direzione dell'esecuzione. La sostituzione eventuale del responsabile tecnico dell'appalto potrà avvenire dandone comunicazione scritta all'Agenzia, senza potere, per questo, invocare una sospensione dei termini contrattuali.

ARTICOLO 11 - RINVIO.

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato e negli altri atti di gara, si rinvia alle vigenti norme in materia di appalti nonché alle norme del codice civile in quanto applicabili.

Napoli, li sei settembre 2021

Il Direttore Generale

Luigi Raia

