

COMUNE DI TRIESTE
Dipartimento Innovazione e Servizi Generali
PO Comunicazione

Capitolato speciale di appalto per l'affidamento del servizio di supporto all'attuazione delle attività previste dai Piani Annuali di Comunicazione del centro EUROPE DIRECT Trieste inserito nell'Ufficio Comunicazione, Dipartimento Innovazione e Servizi Generali del Comune di Trieste. Periodo: dal 2/5/2022 al 31/12/2025. CIG: 9090675653.

Art. 1 – Oggetto dell'appalto

Oggetto del presente appalto è il servizio di supporto alle attività di informazione e coinvolgimento messe in atto dal centro EUROPE DIRECT Trieste, di seguito indicato anche come centro EDT, la cui missione è la promozione attiva e continuativa della partecipazione dei cittadini allo scopo di rafforzarne il senso di responsabilità nei confronti del progetto europeo.

Art. 2 – Descrizione dei servizi richiesti

In riferimento al bando della Commissione europea ED-IT-2020 per la selezione di partner ai fini della gestione dei centri EUROPE DIRECT per il periodo 2021-2025, alla proposta progettuale n. 101034708 del Comune di Trieste, alla Convenzione Quadro di Partenariato Europe Direct (ED) n.24 e alla Convenzione Specifica n.24/2021 tra il Comune di Trieste e la Commissione europea, all'approvazione della Rappresentanza in Italia della Commissione europea di data 15 dicembre 2021 conservata agli atti con protocollo PG 244299, il presente capitolato ha lo scopo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi alla fornitura del servizio di supporto all'attuazione delle attività previste dai Piani Annuali di Comunicazione del centro EDT approvati annualmente dalla Rappresentanza in Italia della Commissione europea.

In particolare, l'appalto è composto dai seguenti "moduli" le cui attività potranno svolgersi sia in presenza che da remoto:

- A) piano di comunicazione integrata;
- B) front office e comunicazione con il pubblico;
- C) monitoraggio e Customer Satisfaction.

Art 2.1 – Modulo A) piano di comunicazione integrata

L'operatore economico deve fornire supporto nella definizione, gestione e implementazione del piano di comunicazione integrata che a titolo esemplificativo comprende:

1. supporto nella definizione, gestione e implementazione del piano redazionale multimediale in sinergia con altri Uffici e Servizi del Comune di Trieste ad esempio: Ufficio Stampa, Social Media Team, Ufficio Giovani, Ufficio Affari europei, ecc.
2. supporto nella diffusione e promozione delle informazioni inerenti il centro, l'Unione europea, le sue politiche, la Programmazione europea (2021-2027) e in particolare i Programmi rivolti ai giovani (ad es. Erasmus+ e Corpo Europeo di Solidarietà);
3. preparazione di contenuti e aggiornamento del sito web che verranno poi valutati dagli operatori del centro EDT;
4. redazione di editoriali periodici multimediali e multicanale che verranno poi valutati dagli operatori del centro EDT. Contenuti specifici (priorità strategiche dell'UE, bandi di finanziamento, diritti dei viaggiatori, opportunità di studio, lavoro, volontariato, ecc.) saranno dedicati ai diversi target di riferimento (amministratori pubblici, docenti, studenti, giovani, giornalisti, pubblico generalista, organizzazioni della società civile, imprenditori, consumatori, ecc.) e condivisi anche attraverso l'invio di newsletter;
5. gestione, ricerca e diffusione di contenuti informativi per i social media e relativa interazione con il pubblico con la regia degli operatori del centro EDT;
6. supporto nell'organizzazione di conferenze stampa e relativa predisposizione del materiale occorrente;

7. collaborazione attiva con il tramite degli operatori del centro EDT con il Dipartimento Innovazione e Servizi Generali, Ufficio Comunicazione; con il Dipartimento Scuola, Educazione, Promozione Turistica, Cultura e Sport, Ufficio Giovani del Comune di Trieste; con la rete EUROPE DIRECT e le altre reti di assistenza e di informazione dell'Unione europea; con altri stake holders (ad es. istituzioni scolastiche, società civile, media, moltiplicatori locali, ecc.);
8. attività di assistenza e supporto al fund-raising all'euro-progettazione su bandi e/o opportunità in linea con le priorità indicate dalla Stazione Appaltante;
9. supporto nella progettazione, gestione e realizzazione di eventi, manifestazioni ed iniziative (ad es. seminari, convegni, manifestazioni, presentazioni, conferenze, tavoli di lavoro, workshop, fiere, stand indoor-outdoor, spettacoli, progetti info-educativi, ecc.), anche organizzate da terzi e rivolte sia ad un pubblico generalista che a target specifici, ad es. docenti, studenti, giovani, reti europee, giornalisti, ecc.

Questo sottomodulo prevede ad esempio attività – coordinate dagli operatori del centro EDT - quali:

- segreteria organizzativa e supporto alla gestione delle pratiche amministrative e autorizzatorie;
 - contatti con relatori, fornitori e partecipanti;
 - allestimento e accoglienza;
 - facilitazione, formazione e divulgazione;
 - presentazione di contributi specialistici su specifici temi comunitari o inerenti l'attività del centro;
10. progettazione grafica e redazionale per la realizzazione di materiale di supporto alla comunicazione, compresa la realizzazione di video e/o altri prodotti multimediali a carattere informativo, promozionale e divulgativo da utilizzare previa valutazione e approvazione da parte degli operatori del centro EDT;

Art 2.2 – Modulo B) comunicazione con gli utenti e front office

La comunicazione con gli utenti sarà di tipo multimediale e multicanale e si concentrerà sulle priorità comunicative delle Istituzioni europee, sui diritti e sulle opportunità per i cittadini europei. L'attività di front office, coordinata dagli operatori del centro EDT, consiste nell'erogazione di informazioni, consulenza ed assistenza alle domande generali sull'Unione europea, le sue politiche e i suoi Programmi (ad es. Un'Europa pronta per l'era digitale, Un Green Deal europeo, Conferenza sul Futuro dell'Europa, Erasmus+, Corpo Europeo di Solidarietà, ecc.).

Il servizio di front office dovrà interagire con l'utente, attraverso percorsi di accoglienza, ascolto, risposta ai bisogni e verifica dei risultati. Le funzioni del front office consistono nella gestione delle informazioni attraverso: conduzione di colloqui di orientamento; analisi e monitoraggio dei bisogni degli utenti; gestione, rilevazione e soddisfazione utenti secondo la procedura legata al sistema qualità, risposta ai quesiti del pubblico attraverso tutti i canali disponibili, risposta alle richieste individuali di appuntamento, registrazione e monitoraggio in funzione di verifica della customer satisfaction.

L'affidatario garantirà l'apertura al pubblico del centro EDT dal lunedì al venerdì in orario da definire e in base alle esigenze contestuali individuate dai referenti del centro EDT. L'articolazione oraria del servizio di front office e la disponibilità del personale potrà variare in base alle esigenze dell'amministrazione comunale, alle attività del centro – inclusa la partecipazione a iniziative di terzi – e potrà prevedere aperture sia presso altre sedi che in orario serale e festivo da concordare con l'affidatario.

L'attività di back office, coordinata dagli operatori EDT, prevede il monitoraggio, reperimento ed elaborazione dell'informazione comunitaria con riferimento al target di utenza (ad es. giovani, enti pubblici, no profit e imprese, ecc.), raccolta quotidiana di notizie ed informazioni di interesse comunitario, elaborazione di dossier su tematiche comunitarie con riguardo a target specifici, gestione e distribuzione del materiale informativo, partecipazione a riunioni, eventi formativi e

aggiornamento continuo (ad es. Ufficio Comunicazione, Ufficio Giovani, Rete EUROPE DIRECT, ecc.) in presenza, on line e all'estero;

Art 2.3 – Modulo C) monitoraggio, reportistica e customer satisfaction

Al fine di monitorare costantemente il gradimento dei servizi resi dovranno essere somministrati ed elaborati dei questionari di gradimento. Il contenuto della customer satisfaction, dovrà essere concordato col competente servizio comunale e i risultati, inclusi i dati relativi delle comunicazioni ricevute da parte degli utenti, delle risposte fornite e dei tempi medi di riscontro, dovranno essere resi disponibili in forma aggregata e sotto forma di grafici e altre rappresentazioni.

L'aggiudicatario dovrà fornire supporto, coordinandosi con gli operatori del centro EDT, nella predisposizione delle pratiche amministrative e reportistica, sia per rispondere alle esigenze dell'Amministrazione Comunale, che per la rendicontazione di diverse linee di finanziamento e progetti specifici.

Art. 3 – Personale impiegato durante l'esecuzione del contratto

Le attività inerenti i servizi oggetto dell'appalto dovranno essere svolte dal soggetto aggiudicatario con proprio personale mediante la propria organizzazione, a proprio rischio e nel rispetto di quanto stabilito nel presente capitolato. Il personale, fermo restando l'obbligo di raccordo con l'Amministrazione Comunale, opererà senza vincoli di subordinazione nei confronti della stessa e risponderà del proprio operato solo al responsabile del soggetto aggiudicatario.

L'operatore economico dovrà eseguire le prestazioni richieste attraverso personale specializzato che, munito di tesserino aziendale, possa essere identificato all'interno della struttura del Comune. Tutto il personale impiegato nelle varie fasi dell'appalto, dovrà essere in possesso di adeguato titolo di studio e competenze coerenti con i profili dichiarati in sede di proposta tecnica, secondo l'elenco nominativo che sarà prodotto prima dell'esecuzione del contratto. Il proponente si deve impegnare a sostituire tempestivamente e con personale idoneo, gli incaricati che per qualsiasi motivo debbano assentarsi dal servizio.

L'Amministrazione comunale resterà estranea a qualunque controversia che dovesse eventualmente sorgere tra il personale utilizzato e l'aggiudicatario, così come non si potrà porre a carico dell'Amministrazione comunale la prosecuzione di rapporti di lavoro o di incarico con detto personale a conclusione o in caso di sospensione dell'appalto.

L'incidenza della manodopera viene stimato in 30 ore settimanali (1560 ore annue) così suddivise:

- piano di comunicazione integrata 15 ore;
- front office e comunicazione con il pubblico 12 ore;
- monitoraggio e Customer Satisfaction 3 ore;

Per rispettare gli obiettivi e le attività da attuare in conformità alle convenzioni di sovvenzione, i servizi richiesti nel 2022 saranno incrementati del 50% potenziando il piano di comunicazione integrata, in particolare la progettazione grafica e redazionale per la realizzazione di materiale di supporto alla comunicazione e il supporto nella progettazione, gestione e realizzazione di eventi, manifestazioni ed iniziative;

L'incidenza della manodopera per il 2022 (maggio - dicembre) viene stimato in 1500 ore così suddivise:

- piano di comunicazione integrata 1000 ore;
- front office e comunicazione con il pubblico 400 ore;
- monitoraggio e Customer Satisfaction 100 ore;

L'incidenza della manodopera per gli anni 2023-2024-2025 viene stimato in 1500 ore annue così suddivise:

- piano di comunicazione integrata 750 ore;
- front office e comunicazione con il pubblico 600 ore;
- monitoraggio e Customer Satisfaction 150 ore;

Art. 3.1 – Requisiti del personale impiegato

Il personale impiegato nel centro dovrà possedere almeno un diploma di laurea di primo livello. Oltre alla lingua italiana è richiesta una comprovata conoscenza della lingua inglese (quadro europeo comune di riferimento per le lingue: C1 scritto, parlato, comprensione), e una adeguata esperienza di minimo sei mesi nel campo della comunicazione e informazione ai cittadini in attività assimilabile a quella oggetto del presente capitolato. Gli operatori devono avere le competenze e abilità necessarie per utilizzare i principali strumenti e programmi informatici.

Complessivamente dovranno essere presenti figure aventi i seguenti requisiti:

- conoscenze generali sull'Unione europea, le sue politiche e i suoi programmi, dimostrabili attraverso il possesso di titoli formativi o esperienze professionali;
- esperienza nella divulgazione di informazioni e di relazioni con il pubblico maturata nell'ambito del percorso di studio, formazione, tirocinio formativo, volontariato ed esperienze professionali;
- esperienza nella progettazione, organizzazione e promozione di eventi sia in presenza che da remoto e in progetti di coinvolgimento della cittadinanza su temi europei;
- esperienza nella produzione scientifica o divulgativa di articoli, testi e note riguardanti temi afferenti all'Unione europea ed esperienza nella gestione e animazione di siti web e canali social;
- esperienza nella progettazione grafica multimediale, realizzazioni di contenuti audiovisivi, redazione di dossier informativi, comunicati stampa, newsletter e pubblicazioni varie;
- esperienza nella predisposizione di pratiche amministrative, reportistica e customer satisfaction;

Art. 3.2 – Criteri premianti per il personale impiegato

- interesse per la dimensione europea comprovato da esperienze e progetti svolti in contesti transnazionali e multiculturali, periodi di studio/lavoro/volontariato in altri paesi dell'UE.
- iscrizione all'elenco dei pubblicisti dell'albo dei Giornalisti;
- possesso del certificato youth pass;
- possesso della patente di guida categoria B;
- possesso di valida certificazione rilasciata da uno degli Enti Certificatori riconosciuti dal MIUR relativa alle competenze linguistico – comunicative della lingua inglese. Quadro europeo comune di riferimento per le lingue: C1 (scritto, parlato, comprensione);

Art. 3.3 – Formazione del personale

Per il personale impiegato, l'Appaltatore provvederà annualmente a pianificare con costi a proprio carico l'attività formativa su contenuti inerenti ai servizi, con attenzione ai bisogni formativi specifici per ogni figura professionale impiegata.

Le ore formative dovranno essere documentate, per ciascun operatore, ai fini delle opportune verifiche, da parte del Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) o suo delegato.

L'attività formativa dovrà essere pianificata tenendo conto del funzionamento dei servizi, i quali dovranno essere assicurati nelle modalità richieste.

Il personale dovrà altresì partecipare ai corsi di formazione, eventualmente organizzati dall'Amministrazione Comunale e ritenuti essenziali per garantire la necessaria integrazione e coerenza, nel buon funzionamento dei servizi medesimi e di cui verrà dato adeguato preavviso, ai fini della organizzazione e della partecipazione, restando a carico dell'Appaltatore ogni onere relativo al costo del personale impiegato in tale attività.

Art. 4 – Strumentazione tecnica e informatica

L'Aggiudicatario dovrà dotarsi a propria cura e spese degli account, delle licenze, della strumentazione tecnica e informatica adeguata alle attività proposte nell'offerta tecnica.

A titolo esemplificativo si citano: pc, tablet, connessione ad internet, programmi di elaborazione grafica video e immagini, suite per l'ufficio, account per l'accesso alle piattaforme di comunicazione

on line, account e spazio condiviso per poter lavorare in modalità collaborativa su cloud, cellulare di servizio con traffico telefonico e dati, ecc.

Art. 5 – Luogo di esecuzione dei servizi

Di norma il Servizio verrà svolto presso la sede di via della Procureria 2/a – Trieste. In caso di iniziative esterne potrà essere effettuato presso altri luoghi oltre che da remoto.

L'affidatario dovrà dimostrare l'autonomia nello spostamento sul territorio per partecipare e presenziare alle attività del centro EDT. Nel caso di attività esterne, anche di tipo formativo, gli eventuali oneri (trasporti, vitto, ecc.) saranno a carico dell'Aggiudicatario.

Per adempimenti connessi al servizio e nel rispetto delle leggi e dei regolamenti in materia il personale dell'Aggiudicatario munito di idonea patente di guida e previa autorizzazione, potrà condurre i veicoli del Comune di Trieste.

Art. 6 – Consegna dell'appalto

L'appalto è affidato attraverso apposita comunicazione del Comune, a seguito di aggiudicazione definitiva, anche in pendenza della stipulazione del contratto.

Le spese contrattuali e dell'eventuale registrazione saranno a carico dell'aggiudicatario.

Art. 7 – Obblighi e responsabilità dell'affidatario

L'affidatario dovrà assicurare che i servizi vengano espletati a regola d'arte nel rispetto di quanto previsto nel presente capitolato. Sono obblighi in capo all'affidatario:

- fornire all'amministrazione comunale il nominativo del referente unico attività contrattuali (RUAC) per i contatti operativi;
- fornire all'amministrazione comunale gli elenchi nominativi con l'indicazione delle figure professionali delle unità di personale che intende impiegare nell'attività e di altro personale, in possesso degli stessi requisiti, per le eventuali sostituzioni, nonché a comunicare tempestivamente le sostituzioni provvisorie o definitive;
- attenersi alle prescrizioni contenute nel Regolamento (UE) 2016/679 in materia di privacy.
- collaborare alle eventuali rimodulazioni/riconversioni di progetto che si rendessero necessarie per garantire la prosecuzione delle attività con l'evolversi della situazione epidemiologica da Covid-19 e della relativa normativa di riferimento;
- attenersi alla normativa nazionale, regionale e comunale nonché ai protocolli vigenti emanati dalle autorità competenti per fare fronte al rischio contagio da Covid-19;
- il rispetto delle condizioni in materia di visibilità e riservatezza elencate nella convenzione specifica di sovvenzione "EUROPE DIRECT Trieste".

Le attività di gestione ordinaria del servizio dovranno essere rese dall'operatore economico in spirito di collaborazione con il personale dell'Amministrazione Comunale e nel rispetto del vigente Codice di comportamento aziendale approvato con deliberazione della Giunta Comunale n. 234 del 24 maggio 2018.

I rapporti tra l'aggiudicatario e l'Amministrazione Comunale dovranno essere improntati alla massima collaborazione, prevedendo incontri periodici di programmazione e verifica tra l'aggiudicatario e i referenti del Comune.

Art. 8 – Responsabilità della vigilanza sul contratto - controlli

Il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) è il Direttore del Dipartimento Innovazione e Servizi Generali del Comune di Trieste.

1. Per il controllo e la supervisione, anche tramite ordini operativi, è individuato dal Comune il relativo responsabile comunicato all'impresa appaltatrice.
2. L'appaltatore deve individuare un referente unico delle attività contrattuali (RUAC), il quale si rapporterà con il Direttore dell'esecuzione del contratto (DEC) di cui al precedente punto n.1.
3. Il Comune, durante l'esecuzione del contratto, ha piena facoltà di esercitare in qualsiasi momento gli opportuni controlli relativi alla corretta esecuzione dell'appalto in ogni sua

fase, senza che a seguito di ciò l'appaltatore possa pretendere di vedere eliminata o diminuita la propria responsabilità, che rimane comunque intera ed assoluta.

4. Il DEC inoltrerà ordini o comunicazioni per iscritto, a mezzo mail al referente indicato dall'appaltatore; in caso di urgenza, il Comune si riserva la facoltà di comunicare telefonicamente.

Art. 9 – Penali e livello di servizio

Il Comune applicherà all'appaltatore le seguenti penali per il mancato raggiungimento dei livelli di servizio di seguito indicati, salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno. L'Appaltatore rimane comunque responsabile di ogni danno che il personale dedicato possa arrecare al Comune.

Il Comune potrà applicare le penali come di seguito indicate:

- a) Euro 100,00 (cento/00) per ogni giorno di ingiustificata assenza che causi un disservizio nei confronti dell'utenza;
- b) Euro 50,00 (cinquanta/00) per ciascun episodio di comportamento scorretto o sconveniente nei confronti degli utenti e/o del gruppo di lavoro.

Resta salvo il diritto della Stazione Appaltante al risarcimento degli eventuali maggiori danni, che dal ritardo dell'Operatore economico dovessero derivare compresa la facoltà di procedere direttamente al servizio non eseguito a spese dell'Operatore economico.

Le penali saranno accertate a seguito di procedimento in cui sia garantito il contraddittorio, sono cumulabili tra loro e dovranno essere comunicate entro cinque giorni dall'inadempimento o inesatto adempimento.

Qualora dovessero verificarsi ritardi nei pagamenti dovuti all'esito positivo delle verifiche da effettuarsi ai sensi dell'art. 48 bis del D.P.R. 602/1973 e del relativo Regolamento di attuazione approvato con Decreto del Ministero dell'Economia e delle Finanze 18/01/2008 n. 40, non potranno essere applicati interessi di mora sulle somme relative a pagamenti sospesi per effetto dell'applicazione del suddetto articolo, a partire dalla data della verifica fino alla conclusione del blocco del pagamento.

Se le prestazioni non saranno eseguite nel rispetto del contratto, il Comune avrà facoltà di fissare un termine entro il quale il contraente dovrà conformarsi alle condizioni previste nell'offerta. Nel mancato rispetto del suddetto termine, il Comune, ove non ritenga di effettuare il ricorso alla esecuzione in danno, previa semplice comunicazione, potrà risolvere il contratto come previsto dall'art. 1456 del Codice Civile, salvo in ogni caso il risarcimento dei danni.

Art. 10 – Cessione del contratto e subappalto

È vietata la cessione a terzi, totale o parziale, del contratto di appalto. La successione nel contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di azienda o di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata all'Ente appaltante e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni. La cessione anche parziale del contratto costituisce causa di risoluzione di diritto del contratto ai sensi dell'art. 1456 del Codice Civile.

È ammesso il subappalto nei limiti e secondo le modalità previste dall'art. 105 del d.lgs. n. 50/2016 e nel rispetto delle disposizioni contenute nell'Invito a presentare proposte ED-IT-2020 che richiedono l'approvazione della Commissione europea per qualsiasi ricorso al subappalto di importo superiore a Euro 15.000,00.

Art. 11 - Criterio di aggiudicazione e anomalia dell'offerta

L'appalto di cui in oggetto è aggiudicato con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95, commi 2 e 10-bis, del d.lgs. n. 50/2016, individuata sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, secondo la seguente ripartizione dei punteggi:

Elementi di valutazione	Punteggio Massimo
Offerta Tecnica	85
Offerta Economica	15
Totale	100

La migliore offerta sarà quella che presenta il punteggio complessivo più alto ottenuto, per ciascun concorrente, sommando il punteggio ottenuto per l'offerta tecnica, al punteggio attribuito alla offerta economica.

Art. 11.1- OFFERTA TECNICA

L'offerta tecnica sarà valutata, per un totale massimo di 85 punti attribuibili, sulla base di un progetto gestionale e organizzativo del servizio, presentato dal concorrente, contenente gli elementi qualitativi, tecnici e operativi che descrivono le caratteristiche del servizio così come previste nel presente documento.

La descrizione qualitativa dell'offerta mediante relazione dovrà essere redatta secondo il modello predisposto dalla stazione appaltante (Modello Offerta Tecnica). Eventuali pagine aggiuntive non saranno oggetto di valutazione. La relazione dovrà illustrare la descrizione metodologica e le modalità tecnico-operative con cui verrà eseguita la prestazione.

La commissione giudicatrice valuterà l'offerta tecnica sulla base dei seguenti criteri e sub-criteri di valutazione e relativi pesi e sub pesi mediante l'applicazione del metodo aggregativo compensatore per i criteri qualitativi indicati. La determinazione dei coefficienti variabili tra zero ed uno, necessari per applicare il metodo aggregativo compensatore, sarà effettuata secondo i criteri e le formule indicati nei paragrafi successivi.

SCHEMA DI VALUTAZIONE

Sezione I - DESCRIZIONE QUALITATIVA DELL'OFFERTA. Punti max. 85

Descrizione			
A. PIANO DI COMUNICAZIONE INTEGRATA – modulo A) Peso 26			
Descrizione			Coefficienti
A.1	<p>Proposta complessiva per il supporto nella definizione, gestione e implementazione del piano di comunicazione integrata.</p> <p>Tra gli aspetti descritti nell'art 2.1 punti da 1 a 8 del Capitolato speciale d'appalto, la commissione valuterà in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • strategia per la diffusione e promozione delle informazioni; • frequenza di aggiornamento del sito web del centro; • frequenza della redazione e della pubblicazione di editoriali periodici multimediali e multicanale; • frequenza della pubblicazione di contenuti per i social media e interazione con il pubblico; <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo A.1 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 9	<p>Da 0,95 a 1,00 - ottimo;</p> <p>da 0,75 a 0,94 - buono;</p> <p>da 0,50 a 0,74 - discreto;</p> <p>da 0,25 a 0,49 - sufficiente;</p> <p>da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.</p>

A.2	<p>Proposta per il supporto nella progettazione, gestione e realizzazione di eventi, manifestazioni ed iniziative sia in presenza che da remoto (ad es. seminari, convegni, manifestazioni, presentazioni, conferenze, tavoli di lavoro, workshop, fiere, stand indoor-outdoor, spettacoli, progetti info-educativi, ecc.), anche organizzate da terzi e rivolte sia ad un pubblico generalista che a target specifici, ad es. docenti, studenti, giovani, reti europee, giornalisti, ecc.</p> <p>Tra gli aspetti descritti nell'art 2.1 punto 9 del Capitolato speciale d'appalto, la commissione valuterà in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero e tipologia di eventi proposti; • diffusione e promozione delle informazioni; • presentazione di contributi specialistici su temi comunitari o inerenti l'attività del centro EDT; <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo A.2 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 9	<p>Da 0,95 a 1,00 - ottimo;</p> <p>da 0,75 a 0,94 - buono;</p> <p>da 0,50 a 0,74 - discreto;</p> <p>da 0,25 a 0,49 - sufficiente;</p> <p>da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.</p>
-----	--	------------------	---

A.3	<p>Proposta inerente la progettazione e realizzazione grafica e redazionale per la realizzazione di materiale di supporto alla comunicazione, compresa la realizzazione di video e/o altri prodotti multimediali a carattere informativo, promozionale e divulgativo.</p> <p>Tra gli aspetti descritti nell'art 2.1 punto 9 del Capitolato speciale d'appalto, la commissione valuterà in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • tipologie e numero di video e/o altri prodotti multimediali; <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo A.3 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 8	<p>Da 0,95 a 1,00 - ottimo;</p> <p>da 0,75 a 0,94 - buono;</p> <p>da 0,50 a 0,74 - discreto;</p> <p>da 0,25 a 0,49 - sufficiente;</p> <p>da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.</p>
-----	--	------------------	---

Descrizione			
B. COMUNICAZIONE CON GLI UTENTI E FRONT OFFICE – modulo B) Peso 25			
Descrizione			Coefficienti
B.1	<p>Proposta organizzativa per il servizio di front office da realizzarsi in coordinamento con gli operatori del centro EDT. La commissione valuterà in particolare i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • numero di ore di apertura al pubblico; • numero di settimane coperte dal servizio; • monte ore dedicato ad attività in esterno in orario serale e/o festivo; <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo B.1 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 9	<p>Da 0,95 a 1,00 - ottimo;</p> <p>da 0,75 a 0,94 - buono;</p> <p>da 0,50 a 0,74 - discreto;</p> <p>da 0,25 a 0,49 - sufficiente;</p> <p>da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.</p>

B.2	<p>Proposta metodologica per la gestione della comunicazione con gli utenti da realizzarsi in coordinamento con gli operatori del centro EDT. La commissione valuterà in particolare i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • comunicazione multimediale e multicanale • modalità di reperimento delle informazioni in relazione alle priorità comunicative delle Istituzioni europee; 	Sub peso 8	<p>Da 0,95 a 1,00 - ottimo;</p> <p>da 0,75 a 0,94 - buono;</p> <p>da 0,50 a 0,74 - discreto;</p> <p>da 0,25 a 0,49 - sufficiente;</p> <p>da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.</p>
-----	--	---------------	---

	(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo B.2 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).		
B.3	<p>Proposta complessiva per l'elaborazione di contenuti informativi da realizzarsi in coordinamento con gli operatori del centro EDT.</p> <p>La commissione valuterà in particolare i seguenti aspetti:</p> <ul style="list-style-type: none"> • monitoraggio, reperimento, elaborazione dell'informazione; • elaborazione di dossier su tematiche comunitarie con riguardo a target specifici; • modalità di gestione e distribuzione di materiale informativo; <p>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo B.3 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</p>	Sub peso 8	Da 0,95 a 1,00 - ottimo; da 0,75 a 0,94 - buono; da 0,50 a 0,74 - discreto; da 0,25 a 0,49 - sufficiente; da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.

Descrizione			
C. MONITORAGGIO, REPORTISTICA E CUSTOMER SATISFACTION – modulo C) Peso 7			
	Descrizione		Coefficienti
C	<p>Proposta metodologica per l'attività di monitoraggio, reportistica e customer satisfaction.</p> <p>La commissione valuterà la proposta con particolare riguardo agli aspetti di definizione dei contenuti di una strategia di monitoraggio e di rendicontazione del servizio erogato da realizzarsi in coordinamento con gli operatori del centro EDT.</p> <p>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo C del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</p>	Sub peso 7	Da 0,95 a 1,00 - ottimo; da 0,75 a 0,94 - buono; da 0,50 a 0,74 - discreto; da 0,25 a 0,49 - sufficiente; da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.

Descrizione			
D. PERSONALE IMPIEGATO DURANTE L'ESECUZIONE DEL CONTRATTO Peso 13			
	Descrizione		Coefficienti
D.1	<p>Proposta inerente i titoli e la formazione delle figure impiegate nell'esecuzione dell'appalto.</p> <p>La commissione valuterà in particolare:</p> <ul style="list-style-type: none"> • titoli di studio; • esperienze formative; <p>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo D.1 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</p>	Sub peso 8	Da 0,95 a 1,00 - ottimo; da 0,75 a 0,94 - buono; da 0,50 a 0,74 - discreto; da 0,25 a 0,49 - sufficiente; da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.

D.2	<p>Criteri premianti per il personale impiegato. La commissione valuterà in particolare i seguenti aspetti:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. esperienza di studio/lavoro/volontariato in altri Paesi dell'UE per un periodo di almeno 6 mesi consecutivi (1 punto); 2. iscrizione all'elenco dei pubblicisti dell'albo dei Giornalisti (1 punto); 3. certificato youth pass (1 punto); 	Sub peso 5	1,00 – possesso del criterio premiante; 0 mancanza del criterio premiante.
-----	--	------------	--

	<p>4. patente di guida categoria B (1 punto);</p> <p>5. certificazione relativa alle competenze linguistiche – comunicative della lingua inglese (1 punto);</p> <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo D.2 del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>		
--	--	--	--

Descrizione			
E. ESPERIENZA DELL'OPERATORE ECONOMICO Peso 8			
Descrizione			Coefficienti
E	<p>Descrizione dell'esperienza nell'ambito di servizi analoghi realizzati dal 2018 alla data di pubblicazione del bando.</p> <p>La commissione valuterà in particolare un campione delle attività più significative (massimo 8) nell'ambito di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • progetti grafici, multimediali, e contenuti audiovisivi; dossier informativi, comunicati stampa, newsletter e pubblicazioni; siti, social, articoli e materiale multimediale; • sportelli informativi e di orientamento per cittadini gestiti per conto di enti pubblici; • eventi, seminari e manifestazioni progettati, organizzati e promossi per conto o in collaborazione con enti pubblici; • progettazione, implementazione e rendicontazione di progetti europei di importo pari o superiore a Euro 100.000,00 IVA esclusa; <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo E del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 8	Da 0,95 a 1,00 - ottimo; da 0,75 a 0,94 - buono; da 0,50 a 0,74 - discreto; da 0,25 a 0,49 - sufficiente; da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.

Descrizione			
F. STRUMENTAZIONE TECNICA E INFORMATICA Peso 6			
Descrizione			Coefficienti
F	<p>Proposta di disponibilità di account, licenze, strumentazione, ecc. offerti per lo svolgimento del servizio.</p> <p>La commissione valuterà in particolare l'offerta di pc, tablet, connessione ad internet, programmi di elaborazione grafica video e immagini, suite per l'ufficio, account per l'accesso alle piattaforme di comunicazione on line, account e spazio condiviso per poter lavorare in modalità collaborativa su cloud, cellulare di servizio con traffico telefonico e dati, servizio di pubblicazione newsletter.</p> <p><i>(Gli elementi di valutazione saranno desunti da quanto riportato nel paragrafo F del modello di offerta tecnica previsto per l'offerta).</i></p>	Sub peso 6	Da 0,95 a 1,00 - ottimo; da 0,75 a 0,94 - buono; da 0,50 a 0,74 - discreto; da 0,25 a 0,49 - sufficiente; da 0 a 0,24 - inadeguato o non valutabile.

Per quanto concerne la valutazione degli elementi qualitativi la Commissione procederà all'assegnazione dei coefficienti variabili tra zero e uno relativi ai sub-criteri.

La valutazione delle offerte in relazione ai criteri e sub-criteri di natura qualitativa sarà effettuata mediante l'attribuzione di un coefficiente discrezionale da parte di ciascuno dei componenti la Commissione.

I coefficienti, variabili tra zero ed uno, da assegnare a ciascun sub-criterio avente natura qualitativa sono determinati:

- mediante l'attribuzione discrezionale del coefficiente da parte di ogni commissario;
- determinando la media dei coefficienti che i commissari hanno attribuito alle proposte dei concorrenti su ciascun sub-criterio, arrotondata alla terza cifra decimale;

Terminata la fase di assegnazione dei coefficienti definitivi si provvederà all'assegnazione dei punteggi ad ogni singola offerta per ogni singolo sub-criterio, moltiplicando i coefficienti definitivi per il punteggio di quest'ultimo.

In fine si procederà alla somma dei punti attribuiti ad ogni criterio per determinare il punteggio complessivo di ogni offerta che sarà arrotondato alla seconda cifra decimale.

Solo i concorrenti che avranno ottenuto il punteggio pari o superiore a 51,00 punti saranno ammessi alla fase successiva di apertura dell'offerta economica.

Sulle offerte che avranno superato tale soglia verrà effettuata la riparametrazione di cui alla determinazione dell'AVCP n. 7/2011 attribuendo all'offerta migliore il punteggio massimo di 85 punti e procedendo di conseguenza a riproporzionare le altre offerte.

Non si procederà alla riparametrazione dei punteggi dell'offerta tecnica nel caso di valutazione di un solo concorrente.

Il punteggio riparametrato sarà assegnato con arrotondamento alla seconda cifra decimale.

L'offerta tecnica in caso di aggiudicazione integra le disposizioni del capitolato.

Art. 11.2- OFFERTA ECONOMICA

All'offerta che presenterà il prezzo più basso verrà assegnato il punteggio massimo di 15 punti e alle altre offerte verranno assegnati punteggi secondo la seguente formula (lineare alla migliore offerta – interdipendente).

$$PE = P_{Emax} \times \frac{BA-P}{BA-P_{min}}$$

PE = Punteggio da attribuire

P_{Emax} = Massimo punteggio attribuibile (15 punti)

BA = Prezzo a base d'asta (100.354,10 Euro)

P = prezzo dell'offerta del singolo partecipante

P_{min} = Prezzo più basso tra quelli offerti in gara

Il punteggio da assegnare all'offerta economica, derivato dalla suddetta formula, sarà arrotondato alla seconda cifra decimale.

Il punteggio totale sarà dato dalla somma dei punti totali ottenuti per l'offerta tecnica e per l'offerta economica.

Si fa presente che a norma dell'art. 95, comma 10 del d.lgs. n. 50/2016, l'operatore economico ha l'onere di specificare, a pena di esclusione, i propri costi aziendali concernenti l'adempimento delle disposizioni in materia di salute e sicurezza sui luoghi di lavoro, nonché i propri costi di manodopera.

La stazione appaltante, prima di predisporre la proposta di aggiudicazione, valuterà la congruità delle offerte ai sensi dell'art. 97, comma 3 del d.lgs. n. 50/2016.

La verifica di congruità dell'offerta verrà svolta dal RUP, a seguito della proposta di aggiudicazione avanzata al termine dei lavori della commissione. Il RUP, per la valutazione delle spiegazioni fornite, potrà avvalersi del supporto della commissione esaminatrice.

Elenco firmatari

ATTO SOTTOSCRITTO DIGITALMENTE AI SENSI DEL D.P.R. 445/2000 E DEL D.LGS. 82/2005 E SUCCESSIVE MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Questo documento è stato firmato da:

NOME: BANDELLI LORENZO

CODICE FISCALE: BNDLNZ67S17L424D

DATA FIRMA: 16/02/2022 19:55:51

IMPRONTA: 4BCC28A05585404EBA1F6806AFF0D6E88DFC17E2B7596966D6372E97D3684EAC
8DFC17E2B7596966D6372E97D3684EAC70E9E823F013C8FD0F6653EC73E1E432
70E9E823F013C8FD0F6653EC73E1E432C886A58C9DED6072EA4E6ADBA69DBD8C
C886A58C9DED6072EA4E6ADBA69DBD8CBB69129EA7BD5DC28DB4264507B3E02D