



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DI SERVIZI DI COMUNICAZIONE
A SUPPORTO DELL’AGENZIA INTERCENT-ER**

ALLEGATO 6

CAPITOLATO TECNICO

Numero gara 7130047

CIG 7543239DBB

INDICE

1. PREMESSA: L'ATTIVITÀ DI INTERCENT-ER	2
1.1. DESTINATARI DELL'ATTIVITÀ DI INTERCENT-ER	3
1.2. RISULTATI DELL'AGENZIA	4
1.3. INIZIATIVE E PROGETTI IN CORSO	4
2. L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DI INTERCENT-ER	5
3. OGGETTO DELLA PROCEDURA	7
4. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO	9
4.1. REQUISITI GENERALI	9
4.2. COMPOSIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	10
4.3. GESTIONE DELLA SOSTITUZIONE DELLE RISORSE	11
5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO	11
5.1. TRASFERIMENTO DI KNOW-HOW	12
5.2. PROPRIETÀ DEI DELIVERABLE	12
5.3. STANDARD E STRUMENTI	12
5.4. TRASFERTE E LUOGO DI LAVORO	13

1. PREMESSA: L'ATTIVITÀ DI INTERCENT-ER

Intercent-ER è l'Agenzia per lo sviluppo dei mercati telematici della Regione Emilia-Romagna. Istituita con la legge regionale n. 11 del 2004, l'Agenzia ha il compito di ottimizzare, razionalizzare e semplificare la spesa per beni e servizi delle Pubbliche Amministrazioni del territorio regionale, attraverso la gestione di un sistema telematico di negoziazione (SATER – Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna), la centralizzazione degli acquisti, la standardizzazione della domanda e l'elaborazione di strategie di gara innovative. Dal 2013, a seguito dello sviluppo e dell'implementazione del Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER), Intercent-ER si occupa anche della completa dematerializzazione del ciclo passivo degli acquisti pubblici, gestendo lo scambio in formato digitale di fatture, ordini e documenti di trasporto. Dal 2015, inoltre, Intercent-ER svolge in Emilia-Romagna la funzione di Soggetto Aggregatore, soggetto a cui – come prevede la normativa - le Pubbliche Amministrazioni devono fare riferimento per acquistare, oltre a determinate soglie, i beni/servizi che appartengono a specifiche categorie merceologiche, individuate con un apposito Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri.

Più nel dettaglio, gli obiettivi di Intercent-ER sono:

- contenere la spesa pubblica, riducendo i prezzi unitari dei beni e servizi utilizzati dalle P.A.
- sviluppare l'efficienza, la semplicità e la trasparenza dei processi di acquisto
- promuovere la diffusione e l'utilizzo di strumenti elettronici di negoziazione
- assicurare la qualità dei beni/servizi acquisiti e la loro rispondenza ai fabbisogni delle P.A.
- accrescere la competitività del sistema produttivo e la libera concorrenza nel mercato della fornitura.

L'attività di Intercent-ER si articola in diversi ambiti e coinvolge più aspetti dei processi di acquisto delle P.A. In particolare, l'Agenzia:

- definisce e realizza procedure di gara aggregate per l'acquisizione di beni e servizi, gestendo l'intero processo di selezione del fornitore (analisi dei fabbisogni, analisi del mercato, definizione della strategia di gara, valutazione delle offerte, aggiudicazione);
- gestisce un sistema di negoziazione e di acquisto mediante procedure informatizzate, caratterizzato da una pluralità di strumenti e servizi telematici;
- mette a disposizione e gestisce strumenti organizzativi e tecnici per promuovere la dematerializzazione delle procedure di acquisto e del ciclo degli approvvigionamenti.

1.1. Destinatari dell'attività di Intercent-ER

Intercent-ER, ponendosi come punto di incontro tra la domanda pubblica e l'offerta privata e come gestore di strumenti e servizi telematici, rivolge la propria attività agli Enti pubblici dell'Emilia-Romagna e a tutti gli operatori economici interessati al mercato della pubblica fornitura. In particolare, sul versante delle Pubbliche Amministrazioni destinatarie delle iniziative dell'Agenzia, la legge regionale n. 11 del 2004 distingue tra:

1. enti che sono vincolati ad utilizzare le convenzioni quadro e i sistemi di acquisto centralizzati messi a disposizione da Intercent-ER: la Regione, gli enti e gli organismi regionali, le loro associazioni e consorzi, quali le agenzie, le aziende e gli istituti, anche autonomi; gli enti e le aziende del Servizio sanitario regionale; gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria dai soggetti di cui al presente punto.
2. enti che, ferme restando le disposizioni normative in materia di appalti pubblici, hanno facoltà di aderire alle convenzioni quadro e agli altri sistemi di acquisto centralizzati dell'Agenzia; gli Enti locali, i loro enti ed organismi, le loro associazioni, unioni e consorzi, quali le aziende e gli istituti, anche autonomi; le istituzioni, gli organismi di diritto pubblico e le società strumentali partecipate in misura totalitaria o maggioritaria da tali soggetti; gli istituti di istruzione scolastica e universitaria presenti e operanti nel territorio regionale.

Da ottobre 2017, inoltre, gli Enti di cui al punto 1 sono obbligati a utilizzare il Sistema per gli Acquisti Telematici dell'Emilia-Romagna (SATER) anche per effettuare autonomamente le proprie procedure di gara per l'acquisizione di beni e servizi di importo superiore alla soglia di rilievo comunitario. Nel corso del 2018, la possibilità di utilizzare autonomamente SATER per tutte le tipologie di procedure di gara (sia sopra sia sotto soglia comunitaria) è stata estesa agli altri enti pubblici del territorio, previa stipula di uno specifico accordo di collaborazione con Intercent-ER.

Intercent-ER, inoltre, può prestare i propri servizi anche in favore di altre Pubbliche Amministrazioni, anche appartenenti ad altre regioni, previa stipula di appositi accordi.

La legge regionale n. 17 del 2013 stabilisce che l'emissione, la trasmissione, il ricevimento, la conservazione e l'archiviazione dei documenti del ciclo passivo degli acquisti da parte dei soggetti di cui al punto 1, deve avvenire esclusivamente in forma elettronica attraverso il NoTI-ER; i soggetti di cui al punto 2, invece, possono scegliere se avvalersi o meno del Nodo Telematico.

Sul versante delle imprese, l'attività dell'Agenzia si rivolge, senza vincoli territoriali, a tutti gli operatori economici interessati a diventare fornitori delle P.A. dell'Emilia-Romagna. Dal punto di

vista delle attività di informazione e formazione, tuttavia, particolare attenzione potrà essere attribuita ai soggetti e alle associazioni di categoria presenti sul territorio regionale.

1.2. Risultati dell'Agenzia

Con l'istituzione di Intercent-ER si è determinato un cambiamento nel sistema di acquisto di beni e servizi delle P.A. del territorio, sia dal punto di vista della riduzione e della razionalizzazione della spesa, sia in relazione alla semplificazione e all'innovazione tecnico-organizzativa delle modalità di approvvigionamento. Dopo oltre un decennio di attività, i principali indicatori che offrono un quadro dell'attività dell'Agenzia sono i seguenti:

- 905 Amministrazioni e Enti registrati al sistema di e-procurement di Intercent-ER;
- oltre 300 convenzioni quadro attivate;
- 9,6 miliardi di euro di contratti stipulati, utilizzando le convenzioni quadro (di cui 2,1 miliardi nel 2017);
- circa 1,2 miliardi di euro di risparmi cumulati (intesi come differenza fra i prezzi di acquisto precedentemente pagati e quelli ottenuti dalle convenzioni regionali);
- circa 4.000 fornitori abilitati al Mercato elettronico dell'Agenzia
- Oltre 4,5 milioni di documenti elettronici (fatture, ordini, documenti di trasporto) scambiati tramite NoTI-ER.

1.3. Iniziative e progetti in corso

Le iniziative, le attività e i temi che Intercent-ER intende sviluppare e promuovere nel 2018 e nei prossimi anni sono i seguenti:

- ampliare l'incidenza dell'attività dell'Agenzia sulla spesa per beni e servizi delle Amministrazioni del territorio per produrre economie di scala e risparmi di spesa;
- accrescere la partecipazione degli operatori economici, con particolare riferimento alle piccole e medie imprese, alle iniziative di Intercent-ER;
- incrementare l'utilizzo degli strumenti telematici messi a disposizione dell'Agenzia, con specifico riferimento al mercato elettronico e all'utilizzo autonomo di SATER da parte delle Pubbliche Amministrazioni;

- promuovere il processo di dematerializzazione del ciclo degli acquisti e i benefici dell'adesione a NoTI-ER per le PA del territorio.
- favorire la conoscenza e l'adozione di buone pratiche in materia di sostenibilità degli acquisti pubblici, sia in materia ambientale (Green Public Procurement) sia in ambito sociale (Social Responsible Public Procurement)
- accrescere l'efficacia dei processi e delle procedure interne, in conformità con quanto previsto dalla certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015, in corso di ottenimento.

Ulteriori informazioni sul contesto di attività di Intercent-ER sono disponibili sul sito internet dell'agenzia, nelle sezioni "Chi siamo", "Cosa Facciamo" e "Programmazione attività" (<http://intercenter.regione.emilia-romagna.it/agenzia>).

2. L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DI INTERCENT-ER

Sin dalla sua costituzione, Intercent-ER ha rivolto particolare attenzione alle attività di informazione e comunicazione. Tali attività, infatti, rappresentano per l'Agenzia un fattore strategico per realizzare i propri obiettivi e per ricoprire con successo il proprio ruolo nel processo di modernizzazione e miglioramento dell'efficienza delle procedure pubbliche d'acquisto.

La comunicazione dell'Agenzia, coerentemente con la sua *mission* istituzionale, si è da sempre contraddistinta per il carattere "*business to business*", indirizzandosi in via primaria a soggetti istituzionali e operatori economici, piuttosto che direttamente al cittadino o al sistema dei media. Nel corso degli anni, l'approccio comunicativo di Intercent-ER ha registrato una costante evoluzione, adeguando i propri obiettivi strategici alle diverse fasi di sviluppo dell'Agenzia: da una fase principalmente istituzionale e informativa, volta a creare consenso attorno alla nascita di Intercent-ER e a diffondere conoscenza sulla sua attività e sui suoi servizi, si è passati ad una fase maggiormente promozionale, finalizzata a coinvolgere i diversi *stakeholder* e a sensibilizzarli sui vantaggi e le opportunità dell'adesione al sistema di intermediazione digitale, nonché a fornire informazioni e supporto sull'attivazione di nuovi strumenti/servizi. Analogamente, nel corso della sua maturazione, l'Agenzia ha variato il proprio *communication mix*, calibrando differenzialmente l'utilizzo di diversi strumenti e canali di comunicazione.

Oggi, dopo più di tredici anni di operatività e con una presenza sul territorio ormai ben consolidata, l'attività di comunicazione di Intercent-ER è dunque meno focalizzata sulla *corporate identity* e più mirata ad accrescere l'adesione e la partecipazione da parte di Enti pubblici, imprese e soggetti istituzionali alle iniziative, agli strumenti e ai nuovi servizi offerti dall'Agenzia. In termini

generali, le direttrici su cui attualmente si sviluppa l'attività di comunicazione di Intercent-ER sono le seguenti:

- **Informare** le P.A. del territorio e gli operatori economici sulle iniziative in corso, sui progetti in fase di sviluppo, sulle novità e sugli aggiornamenti relativi all'Agenzia e al più ampio settore del *public procurement*;
- **Promuovere** la conoscenza e l'utilizzo degli strumenti di *e-procurement* gestiti da Intercent-ER e dei nuovi servizi attivati dall'Agenzia, sia per quanto riguarda il sistema di intermediazione digitale (adesione alle Convenzioni, abilitazioni delle imprese al Mercato elettronico, utilizzo autonomo di SATER, ecc.), sia sul versante del Nodo Telematico di Interscambio;
- **Sensibilizzare** gli *stakeholder* su determinati temi ritenuti strategici dall'Agenzia, quali la sostenibilità degli acquisti pubblici (Green Public Procurement e Social Procurement) e la digitalizzazione del ciclo degli approvvigionamenti.

Tali obiettivi sono perseguiti avvalendosi di una pluralità di canali e forme di comunicazione, utilizzati coerentemente con i principi e le norme che regolano la comunicazione pubblica (con particolare riferimento alle disposizioni in materia di trasparenza e agli adempimenti di informazione e pubblicità richiesti nel settore degli appalti pubblici) e, più nello specifico, con l'immagine coordinata della Regione Emilia-Romagna, con particolare riferimento alla comunicazione via web.

La tabella seguente offre un quadro sintetico dell'attività di comunicazione attualmente sviluppata da Intercent-ER, dal punto di vista degli obiettivi, dei destinatari e degli strumenti utilizzati:

OBIETTIVI	<ul style="list-style-type: none">○ Informare le P.A. del territorio e gli operatori economici sulle iniziative in corso e sui progetti in fase di sviluppo○ Promuovere la conoscenza e l'utilizzo dei servizi e degli strumenti di <i>e-procurement</i> gestiti da Intercent-ER○ Sensibilizzare gli <i>stakeholder</i> su determinati temi ritenuti strategici dall'Agenzia
------------------	---

TARGET	<p>Target principali</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Aziende sanitarie dell'Emilia-Romagna ○ Regione E-R ed Enti regionali ○ Enti Locali dell'Emilia-Romagna ○ Altre P.A. dell'Emilia-Romagna ○ Operatori Economici ○ Associazioni di categoria delle imprese ○ Collaboratori di Intercent-ER <p>Target secondari</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ Istituzioni nazionali (es. Ministero Economia e Finanze, Agenzia per l'Italia Digitale) ○ Centrali di committenza e soggetti aggregatori di altre regioni ○ Sistema dei media ○ Istituti di ricerca, osservatori, ecc. ○ Istituzioni Europee
STRUMENTI	<ul style="list-style-type: none"> ○ Sito web http://intercenter.regione.emilia-romagna.it ○ Newsletter ○ Materiali informativi (brochure, presentazioni) ○ Materiali di supporto (guide, video-tutorial) ○ Campagne mailing e contatto diretto ○ Ufficio stampa e media relations ○ Eventi formativi ○ Organizzazione e partecipazione convegni ○ Networking e public relations ○ Intranet ○ Report sull'utilizzo dei servizi ○ Analisi <i>customer satisfaction</i>

3. OGGETTO DELLA PROCEDURA

Nel contesto delineato nel precedente paragrafo, il presente Capitolato ha lo scopo di definire le prestazioni inerenti l'affidamento di servizi di comunicazione a supporto dell'Agenzia Intercent-ER. In questo quadro, gli ambiti rispetto ai quali l'aggiudicatario dovrà fornire supporto a Intercent-ER sono i seguenti:

- supporto alla definizione e all'applicazione della **strategia di comunicazione**, attraverso l'elaborazione di un piano di comunicazione, la definizione del *communication mix* ottimale

per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia e il monitoraggio dell'efficacia delle azioni implementate;

- supporto alla **gestione del portale web** di Intercent-ER (basato, come tutti i siti istituzionali della Regione Emilia-Romagna, sul *Content Management System* Plone), tramite l'aggiornamento e la redazione dei contenuti (notizie, pagine informative, newsletter, ecc..). Il Fornitore, inoltre, potrà essere chiamato a contribuire al caricamento dati sulle piattaforme telematiche gestite da Intercent-ER;
- supporto allo **sviluppo del portale web** di Intercent-ER, sia contribuendo all'eventuale progettazione di nuove sezioni e al miglioramento di quelle già esistenti, sia supportando la riorganizzazione dei contenuti del sito, in ottica della transizione a Plone 5 e a quello che sarà il nuovo layout grafico coordinato di tutti i siti regionali, sul modello del portale istituzionale dell'Emilia-Romagna (<http://www.regione.emilia-romagna.it>);
- supporto alle azioni di **promozione** e di **“marketing territoriale”** (es: campagne mail, contatto telefonico, incontri sul territorio, ecc..), finalizzate ad informare e sensibilizzare gli utenti in relazione alle iniziative di Intercent-ER e ai nuovi strumenti attivati, nonché ad accrescere l'adesione e l'utilizzo dei servizi dell'Agenzia. A titolo esemplificativo, tali azioni potranno essere indirizzate a promuovere l'adesione a specifiche Convenzioni Quadro da parte delle Pubbliche Amministrazioni del territorio, a supportare il lancio di nuove funzionalità della piattaforma di e-procurement, a promuovere l'adesione al Nodo Telematico di Interscambio (NoTI-ER);
- supporto alle **“relazioni istituzionali”** con soggetti di particolare rilevanza per l'attività di Intercent-ER, con l'obiettivo di instaurare sinergie e sviluppare nuove forme di collaborazione (quali, ad esempio, l'organizzazione di iniziative congiunte). In questa categoria di stakeholder rientrano le Aziende sanitarie regionali, le strutture organizzative della Regione Emilia-Romagna (compresi le altre Agenzie e Istituti regionali) e le associazioni di categoria rappresentative delle imprese del territorio;
- supporto all'elaborazione – anche grafica - e alla revisione di **materiali informativi**, quali ad esempio presentazioni, brochure, report istituzionali, schede informative, infografiche, nonché materiali ad hoc per i convegni ed eventi esterni, in ambito regionale, nazionale ed europeo, a cui parteciperanno i rappresentanti dell'Agenzia. Tale supporto potrà inoltre riguardare la revisione – finalizzata ad accrescerne l'efficacia comunicativa – delle guide all'uso destinate agli utenti dell'Agenzia, nonché la pianificazione e la definizione dei contenuti (es. *storyboard* e testi) di prodotti informativi multimediali (quali, ad esempio, video-tutorial sui servizi e sugli strumenti di e-procurement di Intercent-ER);

- supporto all'attività di **ufficio stampa**, attraverso l'elaborazione di testi per comunicati stampa, di articoli per riviste specializzate e di news per altri siti web;
- supporto alla **organizzazione di eventi** istituzionali sul tema del *public procurement*, per ciò che concerne le fasi di pianificazione, predisposizione logistica, promozione, gestione iscrizioni, segreteria organizzativa e reportistica post-evento;
- supporto alla redazione di relazioni e **documentazione specialistica**, anche in lingua inglese, per istituti di ricerca, candidature a premi e riconoscimenti nazionali e internazionali e candidature a progetti europei;
- supporto alla **comunicazione interna**, con particolare riferimento all'aggiornamento e all'armonizzazione dei modelli di documentazione standard e dei *template* utilizzati dai collaboratori dell'Agenzia, nonché alla mappatura, all'aggiornamento e al miglioramento dei flussi comunicativi, operativi e documentali interni, anche in relazione a quanto previsto dalle procedure e dai metodi adottati nell'ambito della certificazione di qualità UNI EN ISO 9001:2015;
- supporto al **monitoraggio dell'efficacia e del gradimento** dell'attività dell'Agenzia, sia attraverso la realizzazione periodica di indagini di *customer satisfaction*, sia tramite la realizzazione di ulteriori report e analisi sul livello di utilizzo dei diversi servizi (quali, ad esempio, l'analisi delle registrazioni al Sistema, dell'adesione alle convenzioni quadro, delle modalità di utilizzo del mercato elettronico).

4. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO

4.1. Requisiti generali

Tutto il personale addetto al servizio deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria.

L'erogazione dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse dell'Appaltatore, attitudine a lavorare per obiettivi, capacità di operare in team e rispetto delle scadenze pianificate.

La Ditta aggiudicataria dovrà impegnarsi a mantenere il proprio personale aggiornato rispetto alle tematiche e agli strumenti oggetto del servizio, sia in termini organizzativi che in termini tecnici e metodologici.

Il Fornitore dovrà attuare, nei confronti dei lavoratori impegnati nel servizio, condizioni normative, contributive e retributive conformi a quelle fissate dalle disposizioni legislative e dai contratti ed accordi collettivi di lavoro applicabili alla categoria, e in generale, da tutte le leggi e norme vigenti o emanate nel corso dell'appalto, nazionali e regionali, sollevando l'Agenzia da ogni

responsabilità al riguardo.

Per lo svolgimento del servizio la Ditta aggiudicataria dovrà impiegare esclusivamente personale per il quale siano stati regolarmente adempiuti gli obblighi previsti dalle vigenti leggi in materia assistenziale e previdenziale.

La Ditta dovrà avere assolto a tutti gli obblighi previsti dal D.Lgs. n. 81/2008 e s.m.i..

La Ditta ha l'obbligo di rispettare tutte le norme inerenti alla tutela della salute dei propri lavoratori.

4.2. Composizione del gruppo di lavoro

I servizi descritti nei precedenti articoli saranno realizzati e assicurati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questo costituito. Si precisa che occorre allegare i curricula delle figure professionali proposte quali componenti del gruppo di lavoro all'interno dell'offerta tecnica.

I Curricula nominativi dovranno essere in formato europeo, sottoscritti dagli interessati e non dovranno superare le 3 pagine. Per ciascuna attività ed esperienza professionale riportata nei curricula deve essere esplicitato il numero di giornate effettivamente erogate dalla risorsa.

Le risorse utilizzate per i servizi della presente fornitura dovranno possedere i requisiti specificati in tabella:

Figura Professionale	Requisiti
Consulente Comunicazione Senior (numero CV à Min: 1 – Max: 2)	<ol style="list-style-type: none">1. Laureato con anzianità lavorativa di almeno 10 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea2. Esperienza in progetti di comunicazione in ambito pubblico di almeno 8 anni3. Conoscenza del settore pubblico, in particolare della Pubblica Amministrazione italiana4. Conoscenza della normativa inerente gli appalti pubblici con particolare riferimento alla normativa di centrali di committenza/soggetti aggregatori
Consulente Comunicazione Junior (numero CV à Min: 1 – Max: 2)	<ol style="list-style-type: none">1. Laureato con anzianità lavorativa di almeno 5 anni, da computarsi successivamente alla data di conseguimento del diploma di laurea2. Esperienza in progetti di comunicazione in ambito pubblico di almeno 3 anni3. Conoscenza del settore pubblico, in particolare della Pubblica Amministrazione italiana4. Conoscenza della normativa inerente gli appalti pubblici con particolare riferimento alla normativa di centrali di committenza/soggetti aggregatori

Per l'erogazione dei servizi sono previste le seguenti giornate:

Figura Professionale	Numero giorni persona da erogare nei 24 mesi di contratto
Consulente Comunicazione Senior	180
Consulente Comunicazione Junior	260

4.3. Gestione della sostituzione delle risorse

L'Appaltatore deve garantire la sostanziale stabilità del Gruppo di Lavoro presentato in fase di gara. Tale stabilità deve essere estesa a tutto il periodo contrattuale e in particolare al passaggio dalla fase di gara alla fase di erogazione dei servizi, nonché nella fase di erogazione stessa nel corso della fornitura pluriennale.

Qualora l'aggiudicatario, durante lo svolgimento dei servizi, dovesse trovarsi nella necessità (dimissioni del lavoratore) di sostituire un componente del gruppo di lavoro, dovrà darne comunicazione a Intercent-ER con un preavviso di almeno 45 giorni, indicando i nominativi ed allegando i curricula delle persone che intende proporre in sostituzione di quelle indicate all'atto dell'offerta. Inoltre, qualora per cause motivate dovesse venire meno il rapporto fiduciario dell'Agenzia nei confronti di un componente del Gruppo di Lavoro, su richiesta di Intercent-ER il Fornitore dovrà provvedere alla sua sostituzione.

In generale, le caratteristiche dei CV delle risorse sostitutive proposte dovranno rispondere ai requisiti minimi del presente Capitolato e dovranno essere almeno pari alle caratteristiche dei CV delle risorse da sostituire. Tale sostituzione resta comunque subordinata ad una esplicita accettazione da parte di Intercent-ER.

Prima della sostituzione è necessario un periodo di affiancamento di almeno 30 giorni fra la risorsa entrante e quella uscente; il maggior costo derivante dall'affiancamento delle risorse è a totale carico del Fornitore.

In particolare, nel corso della durata della fornitura è prevista la sostituzione massima di 2 risorse. La sostituzione di più di 2 risorse comporterà la facoltà per l'Agenzia di rescindere il contratto.

5. MODALITÀ DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Tutti i servizi di cui sopra devono essere erogati senza soluzione di continuità per tutta la durata della fornitura, a decorrere dall'attivazione della stessa, presso la sede dell'Agenzia. Tale modalità comprende sia le attività pianificabili già all'inizio della fornitura sia tutte le altre che lo saranno solo in funzione delle esigenze che si manifesteranno di volta in volta.

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dalla Ditta aggiudicataria in conformità alle indicazioni del Direttore di Intercent-ER e nel rispetto delle procedure operative applicate dall'Agenzia, facilitandone l'attuazione anche da parte del personale dell'Agenzia stessa.

Le attività verranno svolte con le seguenti modalità:

- Attività di supporto continuative: tali attività dovranno essere svolte presso la sede di Intercent-ER e verranno rendicontate trimestralmente sulla base delle effettive giornate erogate;
- Attività a corpo: si tratta di attività definite che possono coinvolgere anche figure differenti da quelle previste nel contratto o che richiedano la produzione di materiale di supporto, anche video, l'utilizzo di spazi messi a disposizione dal fornitore, ecc. La rendicontazione di tali attività avverrà a corpo, sulla base di un impegno stimato di risorse concordate fra l'Agenzia e il Fornitore e formalizzato attraverso appositi documenti. Il valore di tali attività rientra comunque nell'importo complessivo del contratto.

Il Fornitore non può trovarsi in situazioni di conflitto di interessi rispetto all'attività dell'Agenzia e dovrà quindi segnalare tempestivamente contratti con soggetti che possono interagire e interferire con Intercent-ER.

5.1. Trasferimento di know-how

Nel corso dell'affidamento l'Appaltatore dovrà assicurare il continuo trasferimento di know-how acquisito sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività più efficace possibile.

5.2. Proprietà dei deliverable

Tutto il materiale elaborato e prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà della Agenzia Intercent-ER, che ne potrà disporre liberamente.

In ogni caso, al termine del rapporto contrattuale l'Appaltatore dovrà garantire il passaggio di consegne, comprensivo degli elaborati (digitali e cartacei) prodotti nel corso dell'affidamento.

5.3. Standard e strumenti

La documentazione proposta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere prodotta in conformità

agli standard documentali forniti dall'Agenzia all'avvio dell'affidamento.

Intercent-ER si riserva di emettere nuovi standard dei documenti o di modificare quelli forniti all'avvio dell'affidamento, anche durante il corso dell'affidamento stesso, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutte le nuove attività, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per le attività in corso.

Il personale preposto all'esecuzione dei servizi dovrà essere dotato dei propri personal computer e relativo software, comprensivo di un antivirus aggiornato.

La documentazione prodotta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere compatibile con le più diffuse suite di produttività individuale (es. Open Office, Ms Office) e con i principali applicativi (es. Microsoft Project, Business Object, Adobe Acrobat). L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà preventivamente essere concordato con Intercent-ER. I componenti del gruppo di lavoro dovranno, inoltre, possedere competenze specifiche sui software informatici gestionali più diffusi (banche dati, analisi dati ed *office automation*). Resta ferma la facoltà di variare o introdurre nuovi strumenti anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso all'aggiudicatario.

5.4. Trasferte e luogo di lavoro

Le attività oggetto del presente capitolato saranno svolte di norma presso gli uffici di Intercent-ER, nonché di altre Pubbliche Amministrazioni, Enti e istituzioni, di volta in volta individuate sul territorio regionale o nazionale per la necessità di specifici interventi.

Sono a carico dell'Aggiudicatario, intendendosi ricomprese nei corrispettivi, le spese di trasferta relative alle attività e agli adempimenti occorrenti all'integrale esecuzione di tutte le attività ed i servizi oggetto del contratto. Saranno a carico dell'Agenzia esclusivamente le spese per eventuali trasferte al di fuori del territorio nazionale.