

COMUNE DI BORDIGHERA

Provincia di Imperia

SERVIZIO TURISMO CULTURA E SPORT

CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO PER L'AFFIDAMENTO TRIENNALE DEL SERVIZIO "DIGITAL MANAGEMENT" DEL COMUNE DI BORDIGHERA

PREMESSE

L'amministrazione comunale di Bordighera intende proseguire un progetto di comunicazione digitale, già avviato dall'anno 2022, ritenuto funzionale al raggiungimento della promozione turistica del territorio, asse fondamentale delle linee di mandato dell'amministrazione.

Obiettivo:

1. Sviluppare un sistema di gestione costante dei social media del Comune di Bordighera in grado di rispondere alle esigenze comunicative dell'ente coerentemente allo sviluppo tecnologico e mediatico offerto dal web e dai social network (attuali e di sviluppo futuro)
2. Crescita della community dei singoli social in termini numerici
3. Sviluppo e potenziamento del legame tra l'ente e la community
4. Posizionamento del brand "Bordighera light my fire" nelle liste social in ambito turistico culturale.
5. Facilitare lo sviluppo di soluzioni digitali per il turismo: assumere il ruolo di intermediario strategico per il coordinamento e la supervisione dello sviluppo di applicazioni digitali, garantendo che queste rispondano efficacemente alle esigenze dei turisti e dell'ente.

ART. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Le prestazioni richieste per il servizio di Digital Manager, attività di coordinamento della comunicazione digitale e di aggiornamento del sito web sezione turistica e dei canali social, sono le seguenti:

1. **Strategia.**

Si richiede la progettazione e la messa in atto di una social media strategy a lungo termine che preveda metodologie, organizzazione del lavoro, linee guida e attività da realizzare nell'arco dei tre anni di affidamento, al fine di raggiungere gli obiettivi prefissati.

2. Gestione attività.

Coordinamento di tutte le attività finalizzate alla pubblicazione sui social media, al fine di garantire una presenza costante, in particolare dalla gestione dei contenuti, al rapporto con tutti i soggetti coinvolti, dagli organizzatori degli eventi, all'ufficio iat, al servizio turismo del Comune di Bordighera.

3. Storytelling.

Si richiede la definizione di una metodologia di storytelling che contempli ogni aspetto, ogni sua attività e peculiarità, ogni tipologia di informazione possa essere di interesse per il pubblico.

4. Mood.

Si richiede la definizione di uno stile, di un linguaggio e di un mood che siano originali rispetto ai competitors e identificativi del territorio. Si richiede inoltre la presentazione di simulazioni grafiche e testuali esplicative .

5. Monitoraggio e analisi.

Si richiede monitoraggio regolare del web e dei social media al fine di sondare il sentiment relativo alla percezione degli utenti e fornire periodiche analisi dettagliate del lavoro che si sta svolgendo, dei risultati ottenuti, delle criticità e delle prospettive.

6. Grafica.

Adattamento grafica per contenuti social media, ledwall, sito web degli eventi o iniziative organizzate direttamente dal comune di Bordighera.

Per le iniziative patrocinate dal comune di Bordighera si richiede di predisporre file con le istruzioni dei formati per le pubblicazioni e il coordinamento tra l'ufficio iat e gli organizzatori per il reperimento dei contenuti.

7. Sito web turistico

Gestione del sito web turistico ufficiale del Comune di Bordighera – www.visitbordighera.it , al fine che quest'ultimo sia costantemente aggiornato nei contenuti con la puntuale pubblicazione degli eventi in calendario coordinati con le pubblicazioni dei social media.

8. Advertising.

Si richiede la pianificazione e la gestione di campagne di advertising sui principali social (Facebook, Twitter, You Tube) e su Google sulla base del budget individuato dal servizio turismo.

9. Produzione multimediale.

Si richiede l'ideazione, la realizzazione e il lancio di almeno 12 contenuti video virali annui.

10. Social PR.

Si richiede un'attività di mantenimento delle relazioni social con i principali interlocutori in ambito turistico.

Definizione dei Requisiti Tecnici per Applicativi Digitali

L'affidatario collaborerà attivamente con l'ente e gli sviluppatori per definire i requisiti tecnici e funzionali degli applicativi digitali, assicurando che le soluzioni proposte rispondano efficacemente alle esigenze dei turisti e agli obiettivi dell'ente.

Gestione del Progetto di Sviluppo Digitale

L'affidatario assumerà la responsabilità della gestione dei progetti di sviluppo digitale, compresa la pianificazione delle attività, il monitoraggio dei progressi, il rispetto dei budget e delle scadenze, e la comunicazione tra tutte le parti coinvolte.

Valutazione e Selezione dei Fornitori Tecnologici

L'affidatario si occuperà di valutare e selezionare i fornitori tecnologici e gli sviluppatori, basandosi su criteri di competenza, affidabilità e costi, per garantire la realizzazione di soluzioni digitali innovative ed efficaci.

Test e Verifica della Qualità delle Soluzioni Digitali

Prima del lancio ufficiale, l'affidatario coordinerà le fasi di test delle soluzioni digitali, assicurando che queste siano prive di errori, user-friendly, e completamente funzionali, garantendo così una esperienza utente ottimale.

Formazione e Supporto Tecnico all'Ente

L'affidatario fornirà formazione e supporto tecnico all'ente per l'utilizzo efficace delle nuove soluzioni digitali, assicurando che il personale possa gestire autonomamente gli strumenti e risolvere eventuali problematiche di base.

Monitoraggio Post-Lancio e Ottimizzazione

Dopo il lancio delle soluzioni digitali, l'affidatario monitorerà le prestazioni, raccogliendo feedback dagli utenti e dai stakeholder per identificare aree di miglioramento e implementare le necessarie ottimizzazioni.

ART. 2 – MODALITA' ESECUTIVE DEL SERVIZIO

L'affidatario del servizio svolgerà le prestazioni secondo le seguenti modalità:

1. Autonomia operativa

L'affidatario si impegnerà ad utilizzare mezzi e attrezzature proprie per l'esecuzione del servizio. Ciò include l'impiego di hardware, software e qualsiasi altro strumento necessario per garantire prestazioni di alta qualità, in piena autonomia operativa e conformità con gli standard richiesti.

2. Accesso ai profili social con credenziali dell'Ente

L'affidatario utilizzerà le credenziali fornite dall'ente per accedere e gestire i profili social (Facebook, Instagram, YouTube), garantendo la massima sicurezza e integrità delle informazioni di accesso.

3. Sito internet turistico e piattaforme web

L'affidatario riceverà le credenziali di accesso al sito internet turistico ufficiale e alle piattaforme web collegate fornite dal Comune per garantire una gestione efficace e sicura dei contenuti online.

4. Pubblicazione costante sui social media

L'affidatario si impegnerà a pubblicare contenuti sui social media seguendo un piano editoriale concordato con l'ente, assicurando una comunicazione costante e in linea con le strategie stabilite.

5. Aggiornamento costante del sito web turistico

L'affidatario sarà responsabile dell'aggiornamento costante del sito web turistico, inclusi eventi e contenuti, per assicurare che le informazioni siano sempre attuali e di interesse per i visitatori.

6.Reperibilità per pubblicazioni specifiche

L'affidatario garantirà per tutto il periodo dell'anno la reperibilità per soddisfare tempestivamente le richieste di pubblicazioni ad hoc provenienti dal Comune, assicurando flessibilità e prontezza di risposta.

7.Reportistica e analisi dei dati

L'affidatario si occuperà della raccolta e dell'analisi dei dati relativi a flussi e visibilità del sito web e dei profili social, includendo numero di utenti, visitatori, target, engagement e altri indicatori di interesse. Sarà fornito un report periodico che evidenzia le performance e supporti la strategia di comunicazione.

8.Creazione contenuti e iniziative digitali

L'affidatario si impegnerà nella creazione di contenuti originali e nell'ideazione di iniziative digitali innovative per la promozione di attività ed eventi sul sito web turistico del Comune, mirando a massimizzare l'interesse e l'interazione dell'audience.

9.Coordinamento con l'ufficio IAT

L'affidatario metterà a disposizione la propria competenza digitale in stretta collaborazione con l'Ufficio Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) per il supporto delle attività (es. la gestione delle prenotazioni online...). Questo supporto mira a ottimizzare l'efficienza dei servizi offerti ai visitatori, sfruttando al meglio le potenzialità delle soluzioni digitali per promuovere il territorio.

10.Incontri mensili per aggiornamento lavori e iniziative

L'affidatario parteciperà a incontri mensili con il Comune e l'Ufficio IAT per discutere l'andamento dei lavori, pianificare future iniziative e assicurare un allineamento strategico continuo sulle attività promozionali e di comunicazione.

11.Coordinamento della comunicazione e promozione

L'affidatario sarà responsabile del coordinamento delle attività di comunicazione e promozione, lavorando in sinergia con le strutture del Comune e gli stakeholder coinvolti per ottimizzare la visibilità e l'efficacia delle campagne di marketing digitale.

12.Produzione di contenuti supplementari per i social media

Qualora il materiale fornito dall'ente non fosse sufficiente, l'affidatario provvederà alla produzione di contenuti supplementari di alta qualità per la promozione delle destinazioni turistiche sui social media, garantendo che la comunicazione sia sempre efficace, coinvolgente e in linea con gli obiettivi strategici.

13 Sponsorizzazioni a pagamento

Campagna di promozione e informazione sui social c.d. "inserzioni" con pagamento anticipato al gestore dei costi di pubblicazione secondo lotti prestabiliti dal Comune di Bordighera con rendicontazione analitica delle spese da parte dell'affidatario del servizio.

ART. 3 - DURATA DEL CONTRATTO

La durata dell'affidamento è stabilita in **anni 3 (tre)**, decorrenti dalla data di stipula del contratto in forma di legge, di cui sarà parte sostanziale il relativo capitolato e si intenderà risolto di diritto alla

scadenza senza alcuna formalità. L'affidamento potrà essere effettuato sotto riserva di contratto al fine di garantire il servizio senza soluzione di continuità.

Almeno 4 mesi prima della scadenza contrattuale, il Comune di Bordighera potrà – nelle more degli adempimenti per l'espletamento di nuova procedura di gara – richiedere una proroga tecnica alle medesime condizioni per un massimo di mesi 6 (sei), senza che l'affidatario possa opporre alcun rifiuto e/o eccezione.

In caso di risoluzione anticipata del contratto che non sia stata determinata da inadempienza di una delle parti o che non avvenga consensualmente, sono fatte salve ed impregiudicate le azioni che saranno ritenute necessarie ai fini del risarcimento del danno, non escluso il danno all'immagine.

ART. 4 – IMPORTO A BASE DI GARA

Il corrispettivo economico annuo della prestazione dei servizi oggetto del presente affidamento (a titolo di compenso omnicomprendente), sarà determinato a seguito dell'offerta presentata in sede di gara, in diminuzione rispetto al corrispettivo annuo previsto di euro € 14.000,00, al netto di I.V.A. Il pagamento avverrà in rate mensili posticipate, entro trenta giorni dalla data di presentazione di regolare fattura, previo accertamento di corretta esecuzione del servizio.

Al corrispettivo sopra riportato si aggiungeranno i costi delle campagne di promozione e informazione sui social c.d. "inserzioni" con pagamento anticipato al gestore dei costi di pubblicazione secondo lotti prestabiliti dal Comune di Bordighera con rendicontazione analitica delle spese da parte dell'affidatario del servizio.

ART. 5 - CONTESTAZIONI DI INADEMPIENZE – PENALITÀ – RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Qualora l'affidatario esegua la prestazione in modo non conforme a quanto previsto nel presente capitolato, l'Amministrazione, previa contestazione scritta, applicherà una penale a carico dell'impresa, in ragione della gravità delle inadempienze nella misura qui di seguito descritta:

- a) penale pari a € 100,00 per ogni giorno di ritardo nell'avvio del servizio;
- b) penale pari a € 500,00 per accertati comportamenti inadeguati e insoddisfacenti del personale;

Nel caso di inadempienze gravi (es. mancato avvio servizio) e/o ripetute, l'Amministrazione può procedere alla risoluzione del contratto, salvo l'ulteriore risarcimento del danno.

In ogni caso in cui l'Amministrazione Comunale dovesse rilevare che l'attività oggetto del servizio non è conforme al presente disciplinare ed al programma stabilito, potrà contestare l'inadempimento all'affidatario, assegnando allo stesso un termine di quindici giorni per fornire le sue giustificazioni.

Nel caso in cui le giustificazioni non dovessero risultare esaustive l'Amministrazione Comunale rivolgerà un formale richiamo all'affidatario per il rispetto degli impegni contrattualmente assunti ovvero, nei casi più gravi, indicherà un termine per l'adempimento, scaduto il quale senza che il concessionario vi abbia provveduto, avvierà la procedura per la risoluzione del contratto.

Nel caso in cui l'affidatario incorra in gravi inadempienze ovvero omissioni rispetto a quanto previsto nel presente disciplinare, il Comune procederà parimenti alla risoluzione del contratto.

In particolare il Comune di Bordighera procederà alla risoluzione del contratto nei seguenti casi:

- accertata inefficienza del servizio;
- accertata violazione dei principi di imparzialità, inottemperanza alle richieste del Comune di Bordighera.

ART. 6 - CESSIONE DEL CONTRATTO E SUBAPPALTO

1. Ai sensi e per gli effetti dell'articolo 119, comma 1, del Decreto Legislativo n. 36/2023, è vietata la cessione del contratto sotto qualsiasi forma; ogni atto contrario è nullo di diritto.
2. Tutte le prestazioni sono ritenute direttamente inerenti l'attività di cui sopra, e pertanto non è consentito il subappalto e/o il sub-affidamento.
3. Non è considerata cessione del contratto la trasformazione giuridica del soggetto contraente.
4. La successione del contratto conseguente a fusione, scissione, trasformazione o cessione di ramo di azienda è efficace nei confronti del Comune solo qualora sia notificata all'Ente concedente e venga da esso accettata, previa verifica del possesso dei necessari requisiti in capo al soggetto risultante dalle suddette operazioni.

ART. 7 - DEFINIZIONE DELLE CONTROVERSIE

Qualsiasi controversia di natura tecnica, amministrativa o giudiziaria che dovesse insorgere in ordine all'interpretazione, esecuzione e/o risoluzione del contratto e dei suoi atti conseguenti, saranno deferite alla competente Autorità Giudiziaria.

Per tutto quanto non previsto dal presente capitolato operano le norme del Codice Civile e delle leggi speciali in materia.

ART. 8 - CONTRATTO

La gestione del servizio contemplato nel presente capitolato sarà regolata mediante apposito contratto redatto nel rispetto di quanto disposto dal presente Capitolato, sulla base dell'offerta presentata, di quanto dichiarato dal soggetto aggiudicatario in sede di gara e secondo le prescrizioni che l'Ente proprietario si riserva di indicare ai fini dell'organizzazione esecutiva del servizio.

ART. 9 - SPESE CONTRATTUALI

Tutte le spese contrattuali, bolli e imposte, nessuna esclusa, diretta e indiretta, sono a carico dell'appaltatore e saranno versate nelle forme previste dalla legge e dai regolamenti vigenti dell'ente.

ART. 10 - ELEZIONE DI DOMICILIO

1. A tutti gli effetti del contratto, la ditta appaltatrice dovrà eleggere domicilio legale presso i locali in cui si svolge il servizio.

ART. 11 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI E RISERVATEZZA DELLA GESTIONE DEL SERVIZIO

Le parti si impegnano, per quanto di competenza, alla puntuale applicazione di quanto previsto dalla normativa vigente in tema di trattamento e protezione dei dati personali (Regolamento Europeo Privacy GDPR 679/2016 e D.lgs. 196/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali” e ss.mm.ii.).

I dati personali relativi ai soggetti partecipanti, saranno trattati anche con mezzi informatici da parte del Comune di Bordighera nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs. 196/2003, per i soli fini inerenti la presente procedura di gara. I dati medesimi saranno pubblicizzati in sede di aggiudicazione o di eventuale contenzioso nelle misure e con i limiti stabiliti dalla normativa vigente. In ogni caso, in relazione ai dati forniti il gestore potrà esercitare i diritti di cui all'art. 7 del D. Lgs. 196/2003.

Nel rispetto del D. Lgs. 196/03, in materia di protezione dei dati personali, l'aggiudicatario ha l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga a conoscenza od in possesso, in particolare per quanto attiene al trattamento dei dati sensibili, di non divulgarli in alcun modo né di farne oggetto di comunicazione senza espressa autorizzazione dell'Amministrazione comunale. L'aggiudicatario si impegna a trattare i dati personali dei soggetti fruitori del servizio nel rispetto di quanto previsto dal D. Lgs 196/2003. In relazione al trattamento, allo scambio, al trasferimento e alla comunicazione dei dati personali dei soggetti fruitori del servizio, l'aggiudicatario adotta le misure organizzative procedurali sia a rilevanza interna che esterna, necessarie a garantire la sicurezza delle transazioni e della archiviazione dei dati stessi.

E' fatto assoluto divieto all'aggiudicatario di diffondere i dati personali gestiti in relazione alle attività e di comunicarli ad altri soggetti pubblici e/o privati, fatte salve le eccezioni di legge.

ART. 12 - NORMA FINALE - RINVIO A DISPOSIZIONI DI LEGGE

Per quanto non espressamente previsto nel presente capitolato, si dovrà fare riferimento alle disposizioni di legge vigenti in materia.

Le norme contenute nel presente capitolato sono soggette a revisione automatica qualora diventassero incompatibili con sopravvenute disposizioni normative.