**Allegato 1 al Disciplinare di gara**

**Capitolato Tecnico**

**Servizi di comunicazione e promozione a supporto dell’Agenzia per l’Italia Digitale per le attività connesse alla creazione di strumenti e strategie per la diffusione dei servizi digitali nell’ambito del Progetto “Italia login – la casa del cittadino”**

**CUP: C51H16000080006**

**Programma Operativo Nazionale “Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020” Asse 1, Azione 1.3.1 - Fondo FSE**

**Sommario**

[SEZIONE 1 – PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO 3](#_Toc500145597)

[ART. 1.1 – PREMESSA 3](#_Toc500145598)

[ART. 1.2 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO CHE SI RICHIEDE CON LA RDO 5](#_Toc500145599)

[SEZIONE 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO 6](#_Toc500145600)

[ART. 2.1 – TIPOLOGIA DI SERVIZI 6](#_Toc500145601)

[ART. 2.2 – SERVIZI RICHIESTI 6](#_Toc500145602)

[ART. 2.3 – DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI, DELLE MILESTONE, DEI DELIVERABLE E RISULTATI ATTESI 6](#_Toc500145603)

[ART. 2.4 – PIANO DI PROGETTO 9](#_Toc500145604)

[2.4.1 Piano di progetto 9](#_Toc500145605)

[2.4.2 Data di avvio, durata dei servizi e articolazione delle attività 10](#_Toc500145606)

[SEZIONE 3 – FIGURE PROFESSIONALI, LIVELLI DI SERVIZIO 10](#_Toc500145607)

[ART. 3.1 – GRUPPO DI LAVORO 10](#_Toc500145608)

[ART. 3.2 – LIVELLI DI SERVIZIO e PENALI 11](#_Toc500145609)

[SEZIONE 4 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L’ESECUZIONE CONTRATTUALE 13](#_Toc500145610)

[ART. 4.1 – RESPONSABILITÀ’ 13](#_Toc500145611)

[ART. 4.2 – VIGILANZA E CONTROLLI 14](#_Toc500145612)

[ART. 4.3 – INADEMPIENZE E RISOLUZIONE 14](#_Toc500145613)

[ART. 4.4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO 15](#_Toc500145614)

[ART. 4.5 – RECESSO 18](#_Toc500145615)

# SEZIONE 1 – PREMESSA E OBIETTIVI DEL DOCUMENTO

**Definizioni e acronimi**

Nell’ambito del presente documento sono usati le seguenti definizioni e acronimi:

* *Stazione appaltante*: l’Amministrazione che richiede la Prestazione;
* *Soggetto aggiudicatario/Prestatore:* l’esecutore della Prestazione;
* *AgID: Agenzia per l’Italia Digitale*
* *CAD:* Codice dell’Amministrazione Digitale;
* *Capitolato tecnico:* il presente documento;
* *Contratto:* il contratto stipulato tra il Soggetto aggiudicatario e la Stazione appaltante;
* *DESI*: Digital Economy and Society Index redatto dalla Commissione Europea;
* *ICT:* Information and Communication Technology;
* *Italia Login*: Italia Login - la casa del cittadino, progetto finanziato dal PON “Governance e capacità istituzionale 2014-2020”
* *Prestazione:* la fornitura oggetto del presente Capitolato tecnico;
* *PAC*: Pubbliche amministrazioni centrali;
* *PAL*: Pubbliche amministrazioni locali;
* *Proponente:* il soggetto che risponde alla presente RDO;
* *Piano Triennale*: Piano Triennale per l’Informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019;
* *RDO*: Richiesta di Offerta;
* *RUP*: Responsabile Unico del Procedimento;
* *DE*: Direttore dell’Esecuzione;
* *URP*: Ufficio Relazione con il Pubblico.

## ART. 1.1 – PREMESSA

L'Agenzia per l’Italia Digitale (AgID) sostiene, tra i propri obiettivi, la diffusione dell'innovazione digitale per contribuire allo sviluppo economico, culturale e sociale del Paese; collabora, inoltre, con le istituzioni e gli organismi europei promuovendo la diffusione dei progetti strategici per la digitalizzazione della PA**.**

In particolare, AgID è impegnata nella realizzazione degli obiettivi della Strategia per la Crescita Digitale 2014-2020[[1]](#footnote-1).

In tale contesto, “Italia login – la casa del cittadino”[[2]](#footnote-2), progetto finanziato da PON “Governance e Capacità istituzionale 2014-2020”[[3]](#footnote-3) per gli Assi 1 e 2, azioni 1.3.1 e 2.2.1 – Fondi FESR e FSE – sulla base della Convenzione sottoscritta in data 2 agosto 2016 tra il Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio e l’AgID, rappresenta un programma strutturale finalizzato all’integrazione dei servizi digitali del Paese e al raggiungimento dei più elevati standard di efficienza organizzativa, gestionale e amministrativa.

L’Agenzia per l’Italia Digitale è inoltre il soggetto istituzionale che ha il compito di coordinare, insieme ai soggetti aggregatori (pubbliche amministrazioni centrali e locali) il processo di attuazione del Piano Triennale per l’informatica nella Pubblica Amministrazione 2017-2019[[4]](#footnote-4); ruolo che si declina anche nella decodifica e nell’educazione ai cambiamenti culturali, sociali e fattuali derivanti dalla trasformazione digitale del rapporto tra cittadino e PA.

Nella fase di redazione del Piano la comunicazione è stata utilizzata per sensibilizzare le amministrazioni sugli obiettivi del documento con il fine di avviare un percorso condiviso di scrittura; nella fase di attuazione diventa leva strategica per abilitare i soggetti aggregatori ad intraprendere attività di informazione e promozione focalizzate sulle nuove modalità di relazione con il cittadino che da questo scaturiscono.

La strategia per lo sviluppo del digitale italiano si è così definita: attraverso il Piano Triennale si introducono regole e standard centrali di usabilità e interoperabilità destinate a tutte le amministrazioni; lo Stato realizza piattaforme abilitanti comuni che permettono una maggiore efficienza nell’erogazione dei servizi pubblici, le amministrazioni implementano le piattaforme abilitanti e creano servizi destinati a cittadini e imprese che rispondano a “linee guida” comuni.

Come conferma il DESI - il Digital Economy and Society Index[[5]](#footnote-5), stilato annualmente dalla Commissione Europea - l’Italia, pur posizionandosi nella parte alta della classifica per la creazione di servizi digitali, rimane fanalino di coda per il loro utilizzo da parte di cittadini e imprese.

Lo scollamento ha origine sia nella creazione di servizi digitali spesso scarsamente usabili, sia nella difficoltà delle amministrazioni a pianificare e attuare campagne di informazione e comunicazione dedicate alla promozione dei servizi stessi.

La dimensione di novità introdotta dal Piano Triennale produce implicazioni importanti anche per la strategia di comunicazione, che deve garantire l’uniformità delle informazioni su tutto il territorio nazionale promuovendo al contempo forme di comunicazione differenziate e naturalmente declinate rispetto a specifiche esigenze locali.

Per questi motivi, AgID, nel perseguire la propria mission e come previsto dal Piano Triennale e dal progetto “Italia login – la casa del cittadino” che ne finanzia l’attuazione, si propone di investire su un progetto di comunicazione finalizzato a coordinare le attività di promozione dei servizi digitali delle amministrazioni italiane. In tale contesto si inquadra la presente Richiesta di Offerta (RDO).

## ART. 1.2 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO CHE SI RICHIEDE CON LA RDO

Tutto ciò premesso, AgID ha la necessità di acquisire un supporto specialistico per la realizzazione delle seguenti attività:

* creazione di strumenti per la promozione del Piano Triennale e dei singoli progetti che lo compongono, destinati alle Pubbliche amministrazioni centrali (PAC) e alle Pubbliche amministrazioni locali (PAL) e secondo specifiche declinazioni;
* creazione di strumenti di comunicazione destinati alle PA che possano supportare PAC e PAL nella diffusione e nella promozione dei servizi digitali;
* supporto alle PAC e alle PAL nella definizione di piani di comunicazione di servizio relativi alla promozione dei servizi digitali declinati su target locali.

La Richiesta di Offerta (RDO) oggetto del presente documento è riferita ai servizi a supporto delle attività dell’AgID da attuare nell’ambito del progetto “Italia login – la casa del cittadino”.

Si tratta di servizi specialistici di supporto alle attività svolte dall’AgID, finalizzati a garantire il perseguimento degli obiettivi istituzionali, il raggiungimento dei più elevati standard di efficienza organizzativa, gestionale e amministrativa, nonché il raggiungimento degli obiettivi specifici del progetto “Italia Login – La casa del cittadino”.

Nel seguito del documento saranno dettagliati i servizi di supporto richiesti, la modalità di erogazione e la loro pianificazione.

Le condizioni e le modalità di esecuzione delle prestazioni contrattuali sono quelle indicate nelle successive sezioni del presente Capitolato tecnico e nell’offerta presentata in sede di gara.

Per quanto non previsto nel presente Capitolato o nell’offerta presentata, si rinvia alle disposizioni del relativo contratto, nonché alle leggi e ai regolamenti vigenti in materia.

# 

# SEZIONE 2 – OGGETTO DEL SERVIZIO

## ART. 2.1 – TIPOLOGIA DI SERVIZI

La RDO oggetto del presente documento fa riferimento alla tipologia di servizio **CPV 79342000-3 – Servizi di Marketing, Comunicazione, Pubblicità, Ricerche di mercato**.Nello specifico, oggetto dei servizi sono tutte le attività rivolte ad elaborare piani di promozione di servizi o di specifici progetti, le attività di ideazione e progettazione di campagne pubblicitarie o di informazione, le azioni di comunicazione rivolte agli utenti reali e potenziali dei servizi messi a disposizione dal Soggetto Aggiudicatore.

## 

## ART. 2.2 – SERVIZI RICHIESTI

Ai fini dello sviluppo e della realizzazione delle attività connesse all’integrazione dei progetti strategici dell’AgID con il Piano Triennale per l’informatica nella pubblica amministrazione 2017- 2019 (e successivamente, dei Piani ICT delle singole amministrazioni, centrali e locali), AgID stessa necessita di un supporto relativo a servizi di diffusione e comunicazione.

Il presente capitolato ha per oggetto l’affidamento delle seguenti attività:

* progettazione e creazione di Linee guida per la promozione dei servizi digitali di PA centrali (PAC) e locali (PAL);
* realizzazione di un Kit di strumenti per la definizione di campagne per la promozione dei servizi digitali di PAC e PAL;
* attività di promozione delle Linee guida e del kit destinate a PAC e PAL e organizzazione di 4 eventi;
* supporto nella sperimentazione su PAC e PAL selezionate di campagne di comunicazione che utilizzino gli strumenti creati;
* analisi e monitoraggio dell’efficacia di strumenti e campagne.

## ART. 2.3 – DESCRIZIONE DELLE CARATTERISTICHE DEI SERVIZI RICHIESTI, DELLE MILESTONE, DEI DELIVERABLE E RISULTATI ATTESI

Le prestazioni e le modalità di esecuzione oggetto dell’affidamento di cui al presente capitolato sono di seguito descritte.

Si fa presente che la titolarità di tutti i documenti e contenuti anche multimediali prodotti nei deliverable è dell’Agenzia per l’Italia Digitale e che i documenti e i contenuti anche multimediali che verranno pubblicati sono messi a disposizione con [licenza CC-BY 3.0](http://creativecommons.org/licenses/by/3.0/it/legalcode) a tutte le amministrazioni italiane.

* + 1. **Progettazione e creazione di Linee guida per la promozione dei servizi digitali di PA centrali e locali.**

Sarà cura del Prestatore provvedere alla realizzazione di linee guida contenenti indicazioni destinate ai responsabili della comunicazione delle amministrazioni centrali e locali al fine di fornire indicazioni per lo sviluppo di attività di informazione e promozione dei servizi digitali rivolte a cittadini, imprese, media e più in generale a tutti gli stakeholders.

Le indicazioni presenti nelle linee guida saranno destinate nel dettaglio a: addetti alla comunicazione, addetti ufficio stampa, social media specialist e PR di pubbliche amministrazioni centrali e locali. Più in generale a tutti i professionisti della comunicazione o ai decisori politici interessati alla valorizzazione del ruolo della comunicazione pubblica per la promozione dei servizi digitali.

Il prestatore dovrà analizzare il contesto e i segmenti del target di riferimento al fine di individuare i contenuti più adatti e rappresentativi. Sia nello stile di comunicazione che nel linguaggio sarà cura del prestatore basarsi sui seguenti fattori essenziali:

* utilizzo di una metodologia semplice, di impatto e accattivante;
* specificità dei contenuti rispetto agli obiettivi delle linee guida;
* coerenza di messaggi, linguaggio e eventuali immagini;
* linguaggio diretto ed esplicito.

A titolo esemplificativo e non esaustivo si riportano riferimenti nazionali e internazionali di linee guida g2g (Government to government)

* Linee guida di comunicazione del [governo inglese](https://gcs.civilservice.gov.uk/guidance/);
* Linee guida di comunicazione del [governo canadese](https://www.canada.ca/en/treasury-board-secretariat/topics/government-communications.html);
* Linee guida italiane per il design dei [servizi digitali](https://design-italia.readthedocs.io/it/stable/).

**Deliverable 1/risultati attesi**: prima versione di Linee guida per la promozione dei servizi digitali PAC e PAL.

**Tempi di attuazione:** entro due mesi dalla data di avvio dei servizi/attività.

**Deliverable 2/risultati attesi**: versione finale di Linee guida per la promozione dei servizi digitali PAC e PAL.

**Tempi di attuazione:** entro due mesi dalla data di rilascio della prima versione delle Linee Guida (Deliverable 1).

* + 1. **Realizzazione di un Kit di strumenti per la definizione di campagne per la promozione dei servizi digitali di PA centrali e locali**

Sarà cura del Prestatore provvedere all’ideazione e predisposizione di un kit di strumenti contenente un insieme di elementi standard, tra cui: elementi grafici e multimediali per la creazione di campagne di comunicazione on e off line declinabili sulla base delle specificità delle amministrazioni e in coerenza con le linee guida di cui all’azione 2.3.1.

I kit saranno destinati nel dettaglio a: addetti alla comunicazione, addetti ufficio stampa, social media specialist e PR di pubbliche amministrazioni centrali e locali. Più in generale a tutti i professionisti della comunicazione o ai decisori politici interessati alla valorizzazione del ruolo della comunicazione pubblica per la promozione dei servizi digitali.

A titolo esemplificativo e non esaustivo alcuni esempi dei contenuti multimediali del kit: ideazione di layout grafici per annunci su quotidiani e periodici, prototipo flayer per URP, prototipo banner per siti internet, prototipo card social, prototipo locandina per interni, prototipo cartellone pubblicitario per esterno, prototipo newsletter, etc.

**Deliverable/risultati attesi:** layout e prototipi del Kit di strumenti.

**Tempistiche di consegna:** entro due mesi dalla data di avvio dei servizi/attività.

* + 1. **Pianificazione e attuazione delle attività di promozione delle linee guida e del kit destinate alle amministrazioni centrali e locali**

Sarà cura del Prestatore provvedere alla pianificazione strategica e al supporto nell’attuazione di una campagna di promozione online delle linee guida e del kit di comunicazione.

Per garantire l’efficacia della campagna si riporta l’elenco minimo di servizi prodotti e materiali da realizzare:

* almeno 2 clip multimediali per la diffusione su social network;
* layout grafico per diffusione sui social;
* layout grafico per banner promozionali;
* un ciclo di 4 eventi (concept creativo, organizzazione logistica, ideazione e fornitura di materiale grafico/multimediale promozionale, esecuzione) di cui uno a livello nazionale e tre a livello locale, in coerenza con l’avvio delle attività di sperimentazione sulle amministrazioni pilota di cui all’attività 2.3.4.

**Deliverable 1/risultati attesi:** Pianificazione e supporto nell’attuazione di una campagna promozione on line di linee guida e kit.

**Tempistiche di consegna:** entro il terzo mese dalla data di avvio dei servizi/attività e in coerenza con il rilascio della prima versione delle linee guida e del kit di comunicazione.

**Deliverable 2/risultati attesi:** Ideazione e realizzazione di un ciclo di 4 eventi

**Tempistiche di consegna:** a partire dal terzo mese e non oltre il quinto mese dalla data di avvio dei servizi/attività.

* + 1. **Supporto nella sperimentazione su amministrazioni centrali e locali selezionate di campagne di comunicazione che utilizzino gli strumenti creati**

Sarà cura del Prestatore provvedere ad attività di assistenza e supporto strategico nella definizione di campagne di promozione dei servizi digitali su tre amministrazioni pilota (un’amministrazione centrale, due amministrazioni locali) per la sperimentazione (della durata di almeno 6 mesi per singola amministrazione coinvolta) di linee guida e kit di comunicazione di cui ai paragrafi precedenti.

**Deliverable/risultati attesi:** assistenza e supporto strategico nella definizione di campagne di promozione dei servizi digitali attraverso l’utilizzo

di linee guida e kit.

**Tempistiche di consegna:** entro il quarto mesedalla data di avvio dei servizi/attività.

* + 1. **Monitoraggio e analisi dell’efficacia di strumenti e campagne**

Sarà cura del Prestatore provvedere ad attività di monitoraggio e analisi della diffusione e dell’utilizzo degli strumenti di comunicazione (linee guida e kit) di

cui alle attività 2.3.3 e dei risultati ottenuti attraverso l’attuazione delle campagne avviate dalle amministrazioni pilota di cui alle attività 2.3.4.

Sarà altresì cura del Prestatore assicurare il monitoraggio dell’impatto delle attività per la valutazione dell’efficacia delle stesse e provvedere anche ad identificare, trasversalmente alle diverse tipologie di azione, indicatori relativi alla performance di risultato.

**Deliverable 1/risultati attesi:** n.1 report sull’efficacia della campagna di comunicazione e degli eventi di promozione di linee guida e kit.

**Tempistiche di consegna:** entro il sesto mese dalla data di avvio dei servizi/attività.

**Deliverable 2/risultati attesi:** n.2 report sui risultati delle campagne avviate dalle amministrazioni pilota.

**Tempistiche di consegna:** 1° report entro il nono mese dalla data di avvio dei servizi/attività e il 2° report entro il dodicesimo mese dalla data di avvio dei servizi/attività.

## ART. 2.4 – PIANO DI PROGETTO

## 

### Piano di progetto

Individuato il miglior offerente, il Prestatore avrà 10 giorni lavorativi dalla data di avvio, per presentare uno specifico piano di progetto, contenente le attività da svolgere, i tempi previsti, le principali fasi di esecuzione e i deliverable da produrre, a comprova degli obiettivi raggiunti e per i fini di rendicontazione. Il Prestatore avrà cura di ottemperare al raggiungimento degli obiettivi richiamati al paragrafo 1.2. e di garantire la produzione dei deliverable e risultati attesi indicati nel paragrafo 2.3.

La predisposizione del Piano è coordinata con le caratteristiche delle attività descritte nel paragrafo 2.3 e coerente con i deliverable/risultati attesi ivi compresi.

Il Piano sarà verificato dal RUP, con frequenza mensile o, ove necessario, anche più frequentemente quando intervengano nuove situazioni che influiscano sull’andamento del progetto, in modo da consentire costantemente di avere sotto controllo il reale stato di attuazione delle fasi e dei termini dei servizi previsti dall’appalto e l’eventuale revisione e rimodulazione delle milestone/tempi di consegna dei deliverable richiesti, che

sarà sempre possibile richiedere fermo restando l’importo contrattuale complessivo.

### Data di avvio, durata dei servizi e articolazione delle attività

Il servizio in oggetto avrà una durata di 12 mesi a decorrere dalla data di ricevimento della comunicazione di avvio delle prestazioni (data di avvio dei servizi/delle attività), che sarà comunicata dal RUP al Prestatore unitamente alla richiesta del Piano di Progetto.

# SEZIONE 3 – FIGURE PROFESSIONALI, LIVELLI DI SERVIZIO

## ART. 3.1 – GRUPPO DI LAVORO

All’erogazione dei servizi richiesti, dovrà essere dedicato apposito Team/Gruppo di lavoro costituito almeno dalle figure professionali sotto indicate.

L’indicazione di figure professionali aggiuntive con competenze ulteriori sarà elemento di valutazione all’interno dell’offerta tecnica.

* **Direttore dei lavori senior**: gestisce il progetto per raggiungere gli obiettivi secondo le specifiche di AgID definendo, implementando e gestendo il progetto dall’inizio alla consegna. È responsabile del raggiungimento degli standard di qualità dei prodotti e delle attività rilasciate e della loro coerenza con gli obiettivi, le performance, i costi e i tempi. Ha avuto esperienza nel settore della comunicazione, marketing e pubblicità sia nella Pubblica amministrazione che in società di comunicazione.
* **Un esperto di marketing dei servizi digitali senior:** comprende il contesto istituzionale, la mission e gli obiettivi di AgID rispetto alla promozione dei servizi digitali, valuta le specificità dei territori, comprende necessità di supporto nell’ambito della strategia di comunicazione da parte delle PAC e delle PAL e organizza la strategia di promozione individuando strumenti, fabbisogni, target e obiettivi di riferimento.
* **Un Art Director e un Copywriter**: con almeno 3 (tre) anni di esperienza, ideano e realizzano la strategia creativa e promozionale derivante dalle esigenze progettuali di AgID. Si occupano della creazione visuale del messaggio, della creatività dei prototipi grafici e delle campagne. Il primo si focalizza sulla parte visuale, il secondo sullo stile e il linguaggio da utilizzare nei contenuti da veicolare.
* **Un esperto in grafica e web design:** con almeno 5 (cinque) anni di esperienza, cura, da un punto di vista grafico l’utilizzo adeguato ed efficace di linguaggi e strumenti della strategia creativa. Disegna l’identità del progetto e delle attività in esso ricomprese e declina la creatività dell’azione promozionale secondo i diversi canali di specializzazione, ha esperienza anche nel settore della pubblicità sui social media.
* **Un multimedia specialist:** gestisce la creazione e la produzione dei contenuti audiovisivi di comunicazione.

Il Prestatore è tenuto ad osservare tutti gli obblighi derivanti da leggi vigenti, o disposizioni di legge che dovessero intervenire, durante la vigenza del contratto, in materia di sicurezza, assicurazioni, previdenza e assistenza, nonché di rapporto di lavoro in genere, ed a provvedere altresì all’amministrazione e a tutti gli obblighi derivanti dal contratto collettivo di lavoro della competente categoria.

## ART. 3.2 – LIVELLI DI SERVIZIO e PENALI

Il livello di servizio atteso è di seguito indicato.

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, la Stazione appaltante applicherà le penali di seguito indicate:

| **Ambito/milestone** | **Adempimento richiesto** | **Penale prevista/su importo contrattuale** |
| --- | --- | --- |
| Avvio delle attività | Partenza dei servizi | 1 per mille per ogni giorno solare di ritardo nell’avvio delle attività, |
| PIano di Progetto | Consegna del Piano di Progetto nei tempi e contenuti richiesti | 1 per mille per ogni giorno solare di ritardo nell’avvio delle attività |
| Progettazione e creazione di Linee guida per la promozione dei servizi digitali di PA centrali  (PAC) e locali (PAL) | Consegna della prima versione di Linee guida per la promozione dei servizi digitali PAC e PAL entro due (2) mesi dalla data di avvio dei servizi/delle attività.  Consegna della versione finale delle *Linee* Guida per la promozione entro due mesi dalla data di rilascio della prima versione delle Linee Guida. | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo nel completamento dell’attività e per ciascun deliverable/  risultato atteso previsto non realizzato |
| Realizzazione di un Kit di strumenti per la definizione di campagne per la promozione dei servizi digitali di PAC e PAL. | Consegna del Kit di comunicazione contenente elementi grafici e multimediali entro due mesi dalla data di avvio dei servizi/attività. | 0,3 per mille per ogni evento non correttamente ideato e/o realizzato e per ogni giorno solare di ritardo |
| Attività di promozione delle linee guida e del kit destinate a PAC e PAL e organizzazione di 4 eventi | Pianificazione e attuazione di una campagna promozione on line di linee guida e kit, a partire dal terzo mese dalla data di avvio dei servizi/attività e in coerenza con il rilascio della prima versione delle linee guida e del kit di comunicazione  Ideazione e realizzazione di un ciclo di 4 eventi a entro il terzo mese e non oltre il quinto mese dalla data di avvio dei servizi/attività. | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo nel completamento dell’attività e/o per ciascun deliverable/risultato atteso previsto non realizzato |
| Supporto nella sperimentazione su PAC e PAL selezionate di campagne di comunicazione che utilizzino gli strumenti creati; | Assistenza e supporto strategico nella definizione di campagne di promozione dei servizi digitali su tre amministrazioni pilota, entro il quarto mese dalla data di avvio dei servizi/attività. | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo nel completamento dell’attività e per ciascun deliverable/risultato atteso previsto non realizzato |
| Analisi e monitoraggio dell’efficacia di strumenti e campagne | 1 report sull’efficacia della campagna di comunicazione e degli eventi di promozione di linee guida e kit entro il sesto mese dalla data di avvio dei servizi/attività.  2 report sui risultati delle campagne avviate dalle amministrazioni pilota, di cui il 1° report entro il nono mese dalla data di avvio dei servizi/attività e il 2° report entro il dodicesimo mese dalla data di avvio dei servizi/attività. | 0,5 per mille per ogni giorno solare di ritardo, per ogni giorno solare di ritardo nel completamento dell’attività e per ciascun deliverable/risultato atteso previsto non realizzato |
| Raggiungimento degli obiettivi attesi e richiamati nel par. 1.2 | I servizi erogati devono assicurare:  - la creazione di strumenti per la promozione del Piano Triennale e dei singoli progetti che lo compongono, destinati alle Pubbliche amministrazioni locali (PAL) e alle Pubbliche amministrazioni centrali (PAC) secondo specifiche declinazioni  - la creazione di strumenti di comunicazione destinati alle PA che possano supportare PAL e PAC nella diffusione e nella promozione dei servizi digitali  - Il supporto alle PAL e alle PAC nella definizione di piani di comunicazione di servizio relativi alla promozione dei servizi digitali declinati su target locali | 0,5 per mille per ogni obiettivo che non risulta raggiunto in modo adeguato |

Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all’applicazione delle penali, dovranno essere contestati al Prestatore per iscritto da parte del RUP/DE.

Il Prestatore dovrà comunicare, in ogni caso, per iscritto, le proprie deduzioni, supportate da una chiara ed esauriente documentazione, al RUP/DE nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della contestazione stessa.

Qualora le predette deduzioni non pervengano nel termine indicato, ovvero, pur essendo pervenute tempestivamente, non siano idonee, a giudizio dell’AgID, a giustificare l’inadempienza, potranno essere applicate al Prestatore le penali stabilite, a decorrere dall’inizio dell’inadempimento.

In ogni caso il Prestatore sarà tenuto ad assicurare la ripetizione dell’attività e/o dell’inadempimento contestato senza ulteriori oneri aggiuntivi per l’AgID.

# SEZIONE 4 – PRINCIPALI DISPOSIZIONI PER L’ESECUZIONE CONTRATTUALE

## ART. 4.1 – RESPONSABILITÀ’

Il Soggetto aggiudicatario è responsabile nei confronti della Stazione appaltante dell’esatto adempimento delle prestazioni oggetto del contratto.

È altresì responsabile nei confronti della Stazione appaltante e di terzi per i danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti ed indiretti, causati a cose o persone e connessi all’esecuzione del contratto, anche se derivanti dall’operato dei suoi dipendenti/consulenti/altri incaricati.

È fatto obbligo al Soggetto aggiudicatario di mantenere la Stazione appaltante sollevata e indenne da richieste di risarcimento dei danni e da eventuali azioni legali promosse da terzi.

Il Prestatore ha l’obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, nell’esecuzione delle attività, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all’esecuzione del contratto.

Il Prestatore è responsabile per l’esatta osservanza da parte dei propri dipendenti; a tal fine adotterà ogni opportuna misura volta a garantire la massima riservatezza sulle informazioni raccolte in occasione dell‘esecuzione delle prestazioni contrattuali.

## ART. 4.2 – VIGILANZA E CONTROLLI

L’AgID può verificare in qualsiasi momento, anche richiedendo report e rendicontazioni ad hoc al Prestatore e durante l’esecuzione delle prestazioni, il regolare ed esatto adempimento delle prestazioni stesse. A tal fine:

* potrà utilizzare le modalità di verifica e controllo ritenute più adeguate rispetto alla specificità della prestazione;
* richiedere al Prestatore la ripetizione dell’attività senza ulteriori oneri aggiuntivi per l’AgID, a fronte di inadempimenti contestati.

## ART. 4.3 – INADEMPIENZE E RISOLUZIONE

In caso di violazione degli obblighi contrattualmente assunti, l’AgID, previa contestazione per iscritto potrà applicare le penali previste al precedente paragrafo 3.2.

Per ritardi o inadempienze superiori ai 30 (trenta) gg. e ove ciò si traduca in gravi inadempienze l’AgiD si riserva la facoltà di risolvere il contratto.

Le penali non potranno essere comunque complessivamente superiori al 10% (diecipercento) del valore complessivo del contratto.

L’applicazione delle penali dovrà essere preceduta da regolare contestazione dell’inadempienza, verso cui il Prestatore avrà la facoltà di presentare le proprie controdeduzioni entro e non oltre 8 (otto) giorni dalla comunicazione della contestazione inviata dalla Stazione appaltante.

In caso di mancata presentazione o accoglimento delle controdeduzioni, la Stazione appaltante procederà all’applicazione delle sopra citate penali. È fatto salvo il diritto della Stazione appaltante al risarcimento dell’eventuale ulteriore danno.

## ART. 4.4 – FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Nell’ambito dell’importo complessivo massimo spendibile, a corpo, la fatturazione dei corrispettivi per i servizi effettivamente erogati e completati, avverrà in via posticipata, previa emissione del certificato di regolare esecuzione da parte del RUP che si potrà avvalere anche di rendicontazioni e report del Prestatore, e previa verifica del rispetto degli obiettivi attesi, del completamento nei tempi delle milestone e attività previste, in coerenza con il Piano di progetto presentato e approvato da AgID, secondo i termini descritti nel presente capitolato tecnico.

La fatturazione dovrà avvenire solo successivamente ai succitati certificati di regolare esecuzione che saranno emessi dal RUP entro quindici giorni dalla data di ultimazione delle prestazioni, verificando che tutte le attività richieste e i deliverable/risultati attesi siano conformi alle caratteristiche ed alle prestazioni descritte nel presente capitolato e nell’offerta del Prestatore e il

completamento delle milestone:

* per la Progettazione e creazione di Linee guida per la promozione dei

servizi digitali di PAC e PAL;

* per la Realizzazione di un Kit di strumenti per la definizione di campagne per la promozione dei servizi digitali di PAC e PAL;
* per la Pianificazione e attuazione delle attività di promozione delle linee guida e del kit destinate alle amministrazioni centrali e locali;
* per il Supporto nella sperimentazione su PAC e PAL selezionate di campagne di comunicazione che utilizzino gli strumenti creati;
* per il Monitoraggio e analisi dell’efficacia di strumenti e campagne.

Ai sensi dell’art. 30, comma 5-bis, del D.lgs. 50/2016, sull’imponibile di ciascuna fattura emessa dal Prestatore, l’Agenzia trattiene una ritenuta dello 0,50 % (zero virgola cinquanta per cento); tutte le predette ritenute sono svincolate soltanto in sede di liquidazione finale, dopo l’approvazione da parte dell’AgID del certificato di verifica di conformità, previo rilascio del documento unico di regolarità contributiva (DURC).

Il Prestatore emetterà pertanto una fattura non comprensiva dell’importo della ritenuta dello 0,50%; l’importo delle ritenute assumendo rilevanza, ai fini Iva, verrà conseguentemente fatturato, previa richiesta da parte del Prestatore, solo in sede di liquidazione del saldo finale.

Ciascuna fattura dovrà comunque necessariamente contenere l’espressa citazione relativa all’applicazione della ritenuta medesima.

Ove necessario e su richiesta del RUP, il Prestatore può inviare anche prima della formalizzazione dell’attestazione di regolare esecuzione di cui al precedente articolo, una fattura pro-forma da cui risultino tutti gli estremi necessari al rilascio dell’attestazione della regolare esecuzione anche ai fini della verifica da parte del RUP della corretta compilazione della successiva fattura elettronica.

Resta inteso che il Prestatore ha l’obbligo di ripetere o completare le prestazioni non regolarmente eseguite, ove possibile e fatta salva l’applicazione di eventuali penali per ritardata, mancata o difforme esecuzione delle attività ed il risarcimento dei maggiori danni causati all’Agenzia.

Nella fattura il Prestatore, ai fini della contabilità economico patrimoniale, dovrà specificare la competenza temporale della fornitura, ovvero il periodo (gg.mm.aa.) di erogazione del servizio/di effettuazione della fornitura, nonché tutti gli elementi utili alla comprensione degli importi totali che hanno condotto all’importo fatturato (limitando il più possibile il ricorso a documenti collegati).

Il Prestatore, in ottemperanza a quanto previsto dal D.M. n. 55 del 3 aprile 2013, dovrà produrre esclusivamente fatture elettroniche, utilizzando il seguente Codice Univoco Ufficio di AgID: UF4NU9, consultando per quanto di proprio interesse, il sito [www.fatturapa.gov.it,](http://www.fatturapa.gov.it/) inerente le modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica, e il sito

[www.indicepa.gov.it](http://www.indicepa.gov.it/) in merito all’identificazione degli uffici destinatari della fattura elettronica. Il pagamento è subordinato alla stipulazione del contratto. In ottemperanza agli adempimenti fiscali previsti dalla vigente normativa nazionale (art. 6, comma 3, del D.M. n. 55/2013), i dati necessari alla fatturazione elettronica sono i seguenti:

* Denominazione Ente: Agenzia per l’Italia Digitale;
* Codice Univoco Ufficio: UF4NU9;
* Nome dell’ufficio: Uff\_e FatturaPA;
* C.F. del servizio di F.E.: 97735020584.

La mancata indicazione di uno dei dati sopra indicati comporterà lo scarto da parte del Sistema di interscambio (SDI) dell’Agenzia delle Entrate e il conseguente mancato inoltro all’AgID.

Si precisa che AgID, ai sensi del D.L. n. 50/2017 del 24/04/2017 “Disposizioni urgenti in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo”, è compresa nella platea dei destinatari del meccanismo della scissione dei pagamenti (split payment) previsto dall’articolo 1, comma. 629, lettera b), della legge 23 dicembre 2014, n. 190. L’Agenzia provvederà a versare direttamente all’Erario l’IVA addebitata in fattura, pagando al fornitore esclusivamente l’imponibile.

La fattura elettronica, nella sezione “Dati di riepilogo per aliquota IVA e natura” dovrà contenere, alla voce: “Esigibilità IVA” l’indicazione: “S (scissione dei pagamenti)”. Eventuali fatture non conformi a quanto indicato saranno passibili di rifiuti tramite lo SDI (Sistema di Interscambio) dell’Agenzia delle Entrate. In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione da parte della Stazione Appaltante. In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D.lgs. 09/10/2002, n. 231, come modificato dal D.lgs. 09/11/2012, n. 192.

Sono inoltre elementi essenziali della fattura:

* i riferimenti (protocollo e data) della lettera contratto di affidamento del servizio e/o della fornitura;
* i riferimenti al PON Governance e Capacità Istituzionale 2014-2020, Asse 1, Azione 1.3.1, Fondo FSE;
* il riferimento al progetto “Italia Login – la casa del cittadino”;
* il CUP C51H16000080006;
* la descrizione del servizio o della fornitura cui la fattura fa riferimento;
* la “competenza temporale del servizio”, l'anno cui si riferisce il costo del servizio/fornitura (es. dal gg/mm/aa ……al gg/mm/aa);
* il CIG (Codice Identificativo Gara), in base all'art 25 comma 2 del DL 66/2014 (convertito dalla L. 23 giugno 2014, n. 89);
* tutti gli elementi utili alla comprensione degli importi totali che hanno condotto all’importo fatturato (limitando il più possibile il ricorso a documenti collegati);
* eventuale titolo di non imponibilità o esenzione IVA.

La ricezione di una fattura difforme da quanto sopra riportato può comportare per l’AgID il rifiuto della fattura stessa, qualora l’assenza di uno dei suddetti dati non permetta l’accertamento dell’effettiva erogazione del servizio.

Si ricorda, inoltre, che l’AgID non potrà procedere al pagamento di una fattura priva del CIG (Codice Identificativo Gara), in base all'art 25 comma 2 del DL 66/2014 (convertito dalla L. 23 giugno 2014, n. 89).

Per maggiori informazioni si invita a consultare il sito www.fatturapa.gov.it, nel quale sono indicate le modalità di predisposizione e trasmissione della fattura elettronica, oltre al sito www.indicepa.gov.it in merito all’identificazione degli uffici destinatari della fattura elettronica.

I pagamenti verranno effettuati entro 30 (trenta) giorni dalla data di presentazione della fattura.

Il pagamento avverrà mediante ordine di bonifico su conto corrente segnalato dal Soggetto aggiudicatario, che dovrà rispettare le disposizioni di cui all’art. 3 della Legge n. 136/2010 e assumere gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla citata Legge.

In caso di fattura irregolare il termine di pagamento verrà sospeso dalla data di contestazione da parte della Stazione appaltante.

In caso di ritardato pagamento, il saggio degli interessi è determinato secondo quanto previsto dal D. Lgs. 09.10.2002, n. 231, come modificato dal D.Lgs. 09.11.2012, n. 192.

I pagamenti, sono subordinati al raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Piano di progetto definitivo, nonché alla consegna, nei termini e in modo completo ed adeguato, dei *deliverable/risultati attesi* previsti, secondo quanto indicato nei precedenti paragrafi 1.2, 2.2. e 3.2..

Il pagamento è in ogni caso subordinato alla disponibilità delle risorse trasferite da parte del Dipartimento della Funzione Pubblica della Presidenza del Consiglio dei Ministri in qualità di Organismo Intermedio del Programma e quindi, l’AgID non potrà essere ritenuta responsabile dei ritardi che potrebbero verificarsi nella liquidazione dei corrispettivi dovuti alla mancata disponibilità delle citate risorse.

## ART. 4.5 – RECESSO

Come riportato nel paragrafo 24 del Disciplinare di gara, l’AgID si riserva la facoltà di recedere dal contratto, ai sensi dell’art. 1671 del Codice civile e dell’articolo 109 del Codice dei contratti, in qualunque momento e fino al termine dell’Appalto.

Tale facoltà è esercitata per iscritto mediante invio di apposita comunicazione a mezzo PEC. Il recesso non può avere effetto prima che siano decorsi 20 giorni dal ricevimento di detta comunicazione.

In tal caso, la Stazione Appaltante si obbliga a pagare al Soggetto Aggiudicatario un’indennità corrispondente a quanto segue:

- per prestazioni già eseguite dal Soggetto Aggiudicatario al momento in cui viene comunicato l’atto di recesso, così come attestate dal verbale di verifica redatto dall’Amministrazione;

- per il mancato guadagno, pari al decimo dell’importo dei servizi non eseguiti.

Per tutte le controversie che dovessero sorgere sulla validità, efficacia, interpretazione, esecuzione e scioglimento del contratto di appalto, sarà competente esclusivamente il Foro di Roma.

1. Le informazioni sul programma Crescita Digitale sono reperibili all’indirizzo web: <http://www.agid.gov.it/sites/default/files/documenti_indirizzo/strategia_crescita_digitale_ver_def_21062016.pdf> [↑](#footnote-ref-1)
2. Le informazioni sul programma “Italia Login - la casa del cittadino” sono reperibili all’indirizzo web: <http://www.agid.gov.it/agenda-digitale/agenda-digitale-italiana/finanziamenti-europei> [↑](#footnote-ref-2)
3. Le informazioni sul programma Pon Governance sono reperibili all’indirizzo web <http://www.pongovernance1420.gov.it/it/> [↑](#footnote-ref-3)
4. Le informazioni sul Piano Triennale sono reperibili all’indirizzo web: <https://pianotriennale-ict.italia.it/> [↑](#footnote-ref-4)
5. Le informazioni sul DESI - Digital Economy and Society Index sono reperibili all’indirizzo web: <https://digital-agenda-data.eu/datasets/desi/visualizations> [↑](#footnote-ref-5)