

UNIONE DEI COMUNI “ALTO CILENTO”

**AGROPOLI – LAUREANA – LUSTRA –
PRIGNANO – RUTINO - TORCHIARA**

APPALTO-CONCORSO PER

***LA REALIZZAZIONE DEL PROGETTO
“RETE ORGANIZZATIVA E TECNOLOGICA DI AGROPOLI E
DELL’ALTO CILENTO”***

CAPITOLATO D’ONERI SPECIALE

Indice

| | |
|--|----|
| PREMESSA | 3 |
| ART. 1 – OGGETTO DELLA GARA | 3 |
| ART. 2 – CORRISPETTIVO DELL’APPALTO | 5 |
| ART. 3 – FORME DI ACQUISIZIONE E DOCUMENTAZIONE | 5 |
| ART. 4 – TEMPI DI REALIZZAZIONE | 5 |
| ART. 5 – REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL’APPALTO | 5 |
| ART. 6 – PERIODO DURANTE IL QUALE L’OFFERENTE E’ VINCOLATO ALLA PROPRIA OFFERTA | 7 |
| ART. 7 – MODALITA’ E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E DELL’OFFERTA | 7 |
| ART. 8 – DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALLA DITTA AGGIUDICATARIA | 10 |
| ART. 9 – DATA DI SPEDIZIONE ALLA GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA | 10 |
| ART. 10 – MODALITA’ DI CONFERIMENTO DELL’APPALTO | 11 |
| Calcolo del punteggio tecnico..... | 11 |
| Calcolo del punteggio economico..... | 12 |
| ART. 11 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE | 13 |
| ART. 12 – CERTIFICAZIONE | 14 |
| ART. 13 - RISPONDEZZA ALLE NORMATIVE | 14 |
| ART. 14 - BREVETTI E DIRITTI D’AUTORE | 15 |
| ART. 15 – RISCHI | 16 |
| ART. 16 – DANNI | 16 |
| ART. 17 - DEPOSITI DI GARANZIA | 17 |
| ART. 18 - STIPULA DEL CONTRATTO | 17 |
| ART. 19 – RESPONSABILITA’ DELLA FORNITURA | 17 |
| ART. 20 – SUBAPPALTO | 18 |
| ART. 21 – MODALITA’ E CONDIZIONI DI PAGAMENTO | 18 |
| ART. 22 – RISERVATEZZA E DIRITTO D’AUTORE | 18 |
| ART. 23 – RISOLUZIONE | 19 |
| ART. 24 – ESECUZIONE IN DANNO | 19 |
| ART. 25 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA’ | 20 |
| ART. 26 – INVARIABILITA’ DEI PREZZI | 20 |
| ART. 27 - RESPONSABILITA’ CIVILE | 20 |
| ART. 28 - AUTORIZZAZIONI E PERMESSI | 21 |
| ART. 29 – ADEGUAMENTO TECNOLOGICO | 21 |
| ART. 30 – GARANZIA | 21 |
| ART. 31 – FORO COMPETENTE | 21 |
| ALLEGATO A – DISCIPLINARE TECNICO | 23 |
| ALLEGATO B – PIANO ECONOMICO | 43 |

PREMESSA

L'oggetto del presente appalto concorso consiste nella realizzazione della rete organizzativa e tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento attraverso servizi specialistici per la concretizzazione delle tre fasi di progetto (Fase 1 - Organizzazione dei nodi di rete del sistema; Fase 2 - Implementazione dell'infrastruttura tecnologica di rete; Fase 3 - Attivazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese – start up) e dell'azione trasversale (Piano di comunicazione); nella fornitura e posa in opera di apparati hardware corredati di software necessari alla creazione del Portale pubblico; dell'Intranet; degli Sportelli informativi tematici e/o polifunzionali.

Al fine di supportare l'Unione dei Comuni Alto Cilento nell'attuazione del progetto rete organizzativa e tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento finanziato dalla Regione Campania con impegni di spesa sulla nuova programmazione 2007-2013, si è ritenuto di porre a gara i servizi specialistici e la fornitura e la successiva posa in opera del materiale hardware e software sulla scorta del progetto che la ditta o il raggruppamento aggiudicatario della gara predisporrà – tenuto conto dell'allegato A – per la realizzazione del progetto.

ART. 1 – OGGETTO DELLA GARA

L'appalto in oggetto prevede servizi specialistici per l'attivazione del processo organizzativo e la fornitura e posa in opera del materiale hardware e software per la costruzione di una rete territoriale (reale) e di una infrastruttura tecnologica (rete virtuale) per l'organizzazione e lo scambio di informazioni e conoscenze e l'erogazione di servizi a cittadini, imprese, istituzioni, ecc., del territorio dell'Unione dei Comuni Alto Cilento .

La fornitura (tenendo conto delle indicazioni di cui all'**allegato B**), dovrà comprendere e garantire:

- a) Servizi specialistici per la realizzazione delle tre fasi di progetto e dell'azione di comunicazione trasversale, da fornire mediante:
 - a. un gruppo di lavoro tecnico per l'organizzazione dei nodi di rete del sistema, la raccolta e il miglioramento della qualità e quantità delle informazioni;

- b. un nucleo tecnico di supporto per l'implementazione dell'infrastruttura tecnologica di rete;
 - c. un gruppo di lavoro tecnico per l'attivazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese;
 - d. un gruppo di lavoro tecnico per la progettazione e realizzazione del piano di comunicazione.
- b) Fornitura e posa in opera degli apparati hardware e software (comprendente tutte le licenze necessarie per l'implementazione e l'erogazione dei servizi) necessari alla creazione della rete informativa territoriale, che comprende:
- a. Portale pubblico;
 - b. Intranet;
 - c. Sportelli informativi tematici e/o polifunzionali;
- c) Servizi:
- a. garanzia industriale dell'hardware per tre anni a far data dall'acquisto;
 - b. manutenzione software per durante il periodo di attivazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese;
 - c. stampa materiale informativo

Oltre a quanto sopra è a carico dell'aggiudicatario, e compreso nell'importo dell'appalto, anche quanto segue:

- installazione, collegamento ed avviamento dei prodotti o programmi, tutto incluso e nulla escluso, per rendere completo e funzionale l'intera fornitura;
- le risorse umane e i materiali di consumo necessari alla installazione e configurazione dei prodotti software;
- fornitura di dettagliate descrizioni tecniche e manuali d'uso, sia su carta che su supporto magnetico, idonei ad assicurare una soddisfacente conoscenza dei prodotti software;
- l'imballaggio, il trasporto nel rispetto della normativa vigente ed in generale tutto quanto necessario, nulla escluso, per la consegna "chiavi in mano" dell'intera fornitura.

ART. 2 – CORRISPETTIVO DELL'APPALTO

L'importo dell'appalto è determinato in Euro 475.000,00 - IVA inclusa, desunto in base al finanziamento accordato dalla Regione Campania all'Unione dei Comuni Alto Cilento con i fondi derivanti dalla nuova programmazione 2007-2013 e stanziati per il finanziamento del progetto Rete organizzativa e tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento.

Il corrispettivo di aggiudicazione sarà quello risultante dall'offerta prescelta, comunque vincolato all'effettivo finanziamento ottenuto dall'Ente. Sono escluse offerte in aumento.

ART. 3 – FORME DI ACQUISIZIONE E DOCUMENTAZIONE

L'hardware e il software forniti ed installati saranno acquisiti in proprietà da l'Unione dei Comuni Alto Cilento all'atto della consegna degli stessi da parte della Ditta fornitrice.

Tutto il software di base potrà essere costituito da software già prodotto, da COTS (componenti in commercio acquisibili dal mercato) complete di licenze d'uso del tipo multiple.

La Ditta aggiudicataria dovrà fornire all'Unione dei Comuni Alto Cilento la documentazione descrittiva di tutte le componenti del software di base, sia su supporto cartaceo che su CD-ROM nonché le schede tecniche di tutti i materiali forniti.

ART. 4 – TEMPI DI REALIZZAZIONE

La Ditta o il raggruppamento concorrente, dovrà proporre un proprio piano di dettaglio dei tempi previsti per la realizzazione delle singole attività oggetto del presente appalto, fermo restando il termine massimo di 2 (due) anni per la realizzazione del progetto a partire dalla data di sottoscrizione dell'atto di concessione tra l'Unione dei Comuni Alto Cilento e la Ditta o il raggruppamento aggiudicatario del presente appalto.

ART. 5 – REQUISITI PER LA PARTECIPAZIONE ALL'APPALTO

1. Requisiti tecnico-finanziari

Saranno ammesse a partecipare alla gara di appalto per la realizzazione del progetto “Rete Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell’alto Cilento”, le Ditte ed i RTI che dimostreranno di possedere i seguenti requisiti di capacità finanziaria e tecnica:

- a) fatturato, al netto di IVA, di almeno € 2.500.000,00 (duemilionicinquecentomila euro) complessivi nell’ultimo triennio (2006, 2007, 2008), per la fornitura di software applicativo e relativi servizi nella Pubblica Amministrazione Locale;
- b) aver realizzato, nell’ultimo triennio, almeno una fornitura comparabile a quella oggetto del presente appalto per / o attuazione di progetti complessi finanziati con i fondi strutturali dell’Unione Europea.
- c) possedere la certificazione ISO UNI EN ISO 9000 o Vision 2000 per la ditta o il soggetto capofila del RTI.

2. Requisiti di legge

Per essere ammessa a partecipare alla gara, la Ditta o RTI interessata deve produrre una domanda di partecipazione sottoscritta dal titolare, o dal legale rappresentante pro-tempore della Ditta, nella quale si autocertifica:

- a. di non trovarsi e di essere in regola rispettivamente con quanto previsto dall’art. 38 del D.Lgs 163/06;
- b. di non essere stato sottoposto a misure di prevenzione e di non essere a conoscenza dell’esistenza a suo carico e dei propri conviventi di procedimenti in corso per l’applicazione di una delle misure di prevenzione di cui alla L.55/90 e di trovarsi nella capacità di contrattare con le PP.AA. (Pubbliche Amministrazioni);
- c. di essere iscritta alla CCIAA (Camera di Commercio Industria Artigianato e Agricoltura) per le attività oggetto dell’appalto, in caso di RTI il seguente requisito deve essere dimostrato dal raggruppamento nel suo complesso;
- d. l’accettazione incondizionata di tutte le clausole previste dal bando;
- e. di trovarsi nelle condizioni di cui al precedente punto 1, relativo ai requisiti tecnico-finanziari e di poter corroborare tali requisiti con le attestazioni di cui sono agli artt. 41 e 42 del D. Lgs 163/06;
- f. di non essere collegata, ai sensi dell’art. 2359 del c.c., ad altre ditte partecipanti alla presente gara, salvo l’ipotesi cui esse decidano di partecipare nel medesimo raggruppamento.

3. Attestazioni

A pena esclusione, i concorrenti dovranno, inoltre, attestare:

- di aver esaminato gli elaborati di gara ed aver giudicato gli stessi idonei per formulare l'offerta;
- ritenere il prezzo a base della gara remunerativo e tale da indurre offerte in ribasso;
- di aver preso conoscenza delle condizioni contrattuali generali e particolari afferenti le modalità di espletamento della fornitura del presente appalto, della qual cosa la Ditta ha tenuto conto nella determinazione dei prezzi;
- di essere disposti, ad aggiudicazione avvenuta, ad integrare/dettagliare quanto offerto, sulla base delle indicazioni formulate dai Referente di progetto indicato dell'Ente;
- di essere, altresì, disposti ad aggiornare la fornitura in itinere secondo le evoluzioni del mercato. Tali aggiornamenti eventuali non devono, in nessun modo, comportare aumenti sul prezzo aggiudicato;
- di non aver nulla a pretendere dall'Unione dei Comuni Alto Cilento per l'eventuale mancato finanziamento da parte della Regione Campania né per la sostanziale riduzione della stesso.

ART. 6 – PERIODO DURANTE IL QUALE L'OFFERENTE E' VINCOLATO ALLA PROPRIA OFFERTA

Fino a 12 (dodici) mesi dalla data di scadenza dell'avviso.

ART. 7 – MODALITA' E TERMINI DI PRESENTAZIONE DELLA DOMANDA E DELL'OFFERTA

Sono ammesse a partecipare alla preselezione le Ditte singole, o in RTI, che, ritenendosi in possesso di tutti i requisiti prescritti dal presente Capitolato, faranno pervenire, all'Unione dei Comuni Alto Cilento — Sede operativa Via Roma n. 1 – 84076 Torchiara (SA), a mezzo servizio postale con raccomandata A.R. o anche con consegna a mano purché l'affrancatura sia stata preventivamente annullata dall'ufficio postale, domanda di partecipazione, con indicazione del mittente e la scritta “Domanda di partecipazione all'appalto-concorso per la realizzazione del progetto “Rete Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento”, entro le ore 13,00 del 15° (quindicesimo) giorno

dalla data di spedizione del bando di gara per la pubblicazione dell'estratto sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana, all'Albo Pretorio del Comune di Torchiara – sede operativa – e sui siti internet dei Comuni aderenti all'Unione dei Comuni Alto Cilento. In conformità con le prescrizioni del bando, le domande devono essere corredate dell'autocertificazione attestante il possesso dei requisiti tecnico-finanziari, di legge e quelli richiesti dall'art. 5 del presente capitolato nonché delle attestazioni di cui al precedente art. 6.

Se la scadenza coincide con un giorno festivo, si intendono le ore 13,00 del giorno successivo.

Nel caso di RTI deve essere già presente in fase di domanda, e sottoscritta da tutti i legali rappresentanti, la comunicazione della volontà di partecipare al bando in RTI, con l'esatta individuazione dei componenti.

L'Unione dei Comuni Alto Cilento formulerà l'invito anche in caso di una sola domanda ammessa e che ha superato la selezione.

Tutte le Ditte che hanno superato la suddetta preselezione, così come stabilito dal D. Lgs n. 163/06, possono presentare, a mezzo plico raccomandato, offerte, ***entro il 10° giorno*** (decimo) giorno dalla data di trasmissione della lettera d'invito (fa fede il timbro postale sulla ricevuta della raccomandata). Le offerte, redatte in conformità con il presente Capitolato, vanno racchiuse in un plico sigillato con ceralacca e firmato sui lembi di chiusura, con indicazione del mittente e la seguente scritta: **“Offerta per l'appalto-concorso per la realizzazione del progetto “Reti Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento”**, nel quale dovranno essere inserite:

a) una busta, contenente l'offerta tecnica, sigillata con ceralacca e controfirmata sui lembi di chiusura, con l'indicazione del mittente, l'oggetto della gara e l'espressa dicitura **“Offerta Tecnica”**. L'offerta tecnica, regolarmente sottoscritta in tutte le sue parti, deve contenere, pena esclusione:

- presentazione della Ditta e referenze generali e specifiche, con particolare riferimento a soluzioni analoghe a quelle previste dal presente Appalto, in forma di autocertificazione;

- descrizione analitica delle attività progettuali e dei componenti hardware e software e delle loro funzionalità che si intendono utilizzare per l'implementazione della Rete Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell'Alto Cilento”;
- elenco in cui siano puntualmente identificate tutte le apparecchiature hardware ed i software necessari;

L'offerta tecnica dovrà essere corredata da tutta la documentazione tecnica ritenuta opportuna per la sua corretta valutazione. Per consentire una migliore consultazione, l'offerta tecnica dovrà essere fornita anche in formato elettronico PDF e non dovrà in alcun modo riportare indicazioni sui costi, pena esclusione;

b) una busta, contenente l'**offerta economica**, sigillata con ceralacca e firmata, dal legale rappresentante della Ditta/RTI, sui lembi di chiusura con l'indicazione del mittente e l'oggetto della gara. L'offerta economica, regolarmente sottoscritta, deve essere redatta in lingua italiana e, PENA ESCLUSIONE, deve essere presente un dettaglio delle voci di spesa come indicato nell'allegato B.

I suddetti prezzi unitari devono essere espressi in lettere e cifre, al lordo di IVA, ed in caso di discordanza tra un importo in cifre ed il suo corrispondente in lettere, farà fede quest'ultimo.

Il plico completo dovrà pervenire alla sede dell'Unione dei Comuni Alto Cilento entro il 10° (decimo) giorno successivo alla data di spedizione della lettera di invito.

Fino a 5 (cinque) giorni prima del termine ultimo per la presentazione delle offerte sarà possibile chiedere chiarimenti. Essendo i documenti tecnico-amministrativi afferenti il presente bando pubblicati sui siti dei Comuni aderenti all'unione dei Comuni Alto Cilento, gli stessi saranno consultati fino all'ultimo giorno di presentazione delle offerte.

Alla gara possono partecipare società, Ditte individuali e raggruppamenti di imprese.

Nel caso del raggruppamento apposito e temporaneo di imprese:

- l'offerta congiunta deve essere sottoscritta da tutte le imprese appositamente e temporaneamente raggruppate e contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione, le stesse imprese si conformeranno interamente e letteralmente alla normativa di cui all'art. 37 del D. Lgs. n. 163/06;
- con riferimento ai requisiti di cui al punto 1 dell'art. 5 del presente Capitolato:

- il requisito a) deve essere posseduto in misura non inferiore all'80% dalla Ditta mandataria;
- il requisito b) deve essere posseduto da almeno una delle Ditte partecipanti al raggruppamento;
- il requisito c) deve essere posseduto dalla Ditta mandataria;
- le singole Ditte partecipanti al raggruppamento dovranno presentare in sede di offerta, per quanto di propria competenza, l'autocertificazione attestante che la stessa possiede, nei termini su indicati, i requisiti di cui all'art. 5.

L'Unione dei Comuni Alto Cilento si riserva di verificare, in ogni tempo, la rispondenza delle dichiarazioni e certificazioni prodotte con i requisiti tecnici e finanziari posseduti.

Nessun compenso e rimborso spetta alle Ditte offerenti per la predisposizione dell'offerta e per la presentazione di documenti e di quant'altro ritenuto utile ai fini della migliore valutazione dell'offerta.

ART. 8 – DOCUMENTAZIONE RICHIESTA ALLA DITTA AGGIUDICATARIA

La Ditta aggiudicataria dovrà produrre le seguenti certificazioni:

- a) copia conforme di tutta la documentazione attestante i requisiti di cui all'autocertificazione presentata in sede di offerta e richiesta dall'art. 5 del presente bando;
- b) cauzione di cui al successivo art. 17 del presente Capitolato;
- c) atto notarile di avvenuta costituzione dell'associazione temporanea di impresa, secondo la disciplina dell'art. 37 del D.L.vo 163/06.

L'Amministrazione procederà alla stipula del contratto solo dopo la verifica della sussistenza dei requisiti di cui all'art. 5

Qualora le verifiche risultassero insoddisfacenti, l'Amministrazione procederà ad aggiudicare l'affidamento dell'appalto alla Ditta che segue in graduatoria, fermo restante analogo verifica.

ART. 9 – DATA DI SPEDIZIONE ALLA GAZZETTA UFFICIALE DELLA REPUBBLICA ITALIANA

Il bando relativo alla presente gara di appalto è stato spedito alla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana in data.....

ART. 10 – MODALITA' DI CONFERIMENTO DELL'APPALTO

La gara è espletata con le modalità dell'appalto concorso e sarà aggiudicata a favore dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi e agli effetti del D.Lgs 163/06.

L'aggiudicazione della fornitura sarà effettuata a giudizio insindacabile dell'Unione dei Comuni Alto Cilento, con provvedimento amministrativo, su proposta della Commissione di Valutazione, di cui al successivo art. 11 del presente Capitolato, all'uopo costituita.

La Commissione, cui compete di formulare la proposta di aggiudicazione, escluderà tutte le Ditte che avranno prodotto un'offerta ritenuta inadeguata rispetto alle specifiche definite nella Scheda Tecnica (Allegato B). La Commissione, per individuare l'offerta più vantaggiosa, formulerà una graduatoria tra i soli progetti-offerte ritenuti idonei secondo i criteri di cui al successivo paragrafo.

La fornitura sarà aggiudicata anche nel caso in cui uno solo dei progetti-offerta pervenuti sarà ritenuto idoneo dalla Commissione.

Ciascuna offerta sarà inclusa nella graduatoria in base ad un punteggio risultante dalla somma di due distinti punteggi parziali, detti, rispettivamente, punteggio tecnico e punteggio economico.

Calcolo del punteggio tecnico

Il punteggio tecnico dell'offerta sarà calcolato in funzione del suo valore tecnico, che è la misura in cui il progetto tecnico definitivo dell'offerta risponde ad un predefinito insieme di criteri di valutazione.

Per calcolare il valore tecnico la Commissione, per ciascun criterio di valutazione, esprimerà il livello di soddisfacimento mediante un punteggio variabile in base al tipo di criterio. Nel seguito sono elencati i punteggi massimi attribuibili per ognuno dei criteri. Il totale del punteggio raggiunto costituirà il valore tecnico dell'offerta. Alla Ditta che avrà conseguito il valore tecnico più alto verrà attribuito il punteggio tecnico di **90** ed alle altre ditte un punteggio tecnico decrescente e proporzionale al valore tecnico conseguito.

I criteri che saranno utilizzati per calcolare il valore tecnico dell'offerta sono i seguenti:

- qualità e completezza dei servizi specialistici per l'attuazione delle tre fasi di progetto ed esperienza del gruppo di lavoro (max. 20 punti);
- qualità e completezza della soluzione tecnica e funzionale delle componenti hardware e software ed esperienza del gruppo di lavoro (max. 35 punti);
- qualità e completezza del piano di comunicazione che si intende attuare ed esperienza del gruppo di lavoro (max. 25 punti);
- presenza di strutture operative della Ditta nell'area dell'Unione dei Comuni Alto Cilento che possono agevolare l'attività specialistica per l'implementazione e l'avviamento di quanto realizzato (max 10 punti).

La Commissione riterrà non idonei quei progetti offerta che dovessero ottenere un valore tecnico inferiore al 60% della somma dei punteggi massimi definiti per i criteri sopra riportati. Verranno, altresì, ritenuti non idonei progetti-offerta che dovessero ottenere anche in uno solo dei criteri elencati, un punteggio inferiore al 40% del numero massimo di punti previsti per lo specifico criterio.

Calcolo del punteggio economico

Terminate le operazioni per l'attribuzione del punteggio tecnico delle offerte, la Commissione procederà all'apertura delle buste contenenti le offerte economiche delle sole Ditte il cui progetto-offerta è risultato idoneo e attribuirà a dette offerte il punteggio economico calcolato, per ogni offerta, con la seguente formula:

$$P_o = (10 \times I_{oem} / I_o)$$

Dove:

P_o = Punteggio dell'offerta

10 = Punteggio da attribuire alla Offerta Economica Minima per l'intera fornitura

I_{oem} = Importo dell'Offerta Economica Minima

I_o = Importo della Generica Offerta Economica per l'intera fornitura

Terminate anche le operazioni per l'attribuzione del punteggio economico, la Commissione costruirà la graduatoria delle Ditte sulla base della somma dei punteggi tecnici ed economici e proporrà di aggiudicare l'appalto a favore della Ditta che avrà ottenuto il massimo punteggio e che quindi avrà formulato l'offerta ritenuta più van-

taggiosa. A parità di punteggio complessivo si proporrà l'aggiudicazione a favore della Ditta che avrà il maggiore punteggio tecnico. A parità anche del punteggio tecnico si procederà a sorteggio.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di chiedere alla Ditta che avrà presentato l'offerta prescelta, l'inserimento di tutte le varianti che riterrà necessarie per rendere l'intera fornitura proposta più confacente alle proprie esigenze.

L'individuazione del vincitore dell'appalto non è impegnativa che per la sola Ditta aggiudicataria, restando in facoltà dell'Unione dei Comuni Alto Cilento di non procedere alla sottoscrizione del contratto qualora, in particolare, non verrà finanziato il progetto dalla Regione Campania. Ai sensi del D.Lgs 163/06, in caso di offerta economica manifestamente ed anormalmente bassa, l'Amministrazione, prima dell'aggiudicazione definitiva, si riserva di chiedere all'Impresa tutte le giustificazioni del caso e, qualora queste non siano ritenute valide e sufficienti, si riserva altresì la facoltà di rigettare l'offerta, escludendo la detta Impresa dalla gara. Si precisa che la Unione dei Comuni "Alto Cilento" riterrà anormalmente bassa l'offerta che presenti una percentuale di ribasso superiore di un terzo la media aritmetica dei ribassi delle offerte ammesse.

L'Amministrazione si riserva, infine, la facoltà di non procedere all'aggiudicazione ovvero di procedere all'aggiudicazione ma non alla sottoscrizione del contratto di fornitura se non dopo che sia stato formalizzato il finanziamento del progetto all'Unione dei Comuni Alto Cilento da parte della Regione Campania.

ART. 11 - COMMISSIONE DI VALUTAZIONE

Per la selezione dei progetti/offerta presentati a seguito del presente bando, è prevista una **Commissione di Valutazione**, che sarà composta da un Presidente e tre Componenti esterni di specifica qualificazione professionale commisurata alla tipologia e categoria degli interventi, alla loro complessità ed all'importo; da un componente scelto all'interno dell'Unione dei Comuni Alto Cilento nonché da un addetto alla segreteria. Detta Commissione sarà costituita con Decreto del Presidente dell'Unione dei Comuni.

La suddetta Commissione dovrà formulare la valutazione dei progetti/offerta da ammettere a finanziamento entro il 20° giorno lavorativo dalla loro nomina.

Rimane nella facoltà discrezionale della Commissione di Valutazione di invitare, se necessario, i concorrenti a fornire chiarimenti e precisazioni in ordine al contenuto dei certificati, documenti e dichiarazioni presentate, il tutto nel rispetto del principio della *par condicio* fra i partecipanti.

E' fatto salvo il potere-dovere da parte della Commissione di Valutazione in merito alla eventuale definizione di sottopunteggi o sottofattori, prima dell'apertura delle buste contenenti le ipotesi progettuali.

L'Unione dei Comuni Alto Cilento, provvederà a costituire detta Commissione di Valutazione entro 5 giorni solari dalla scadenza per la presentazione delle offerte.

ART. 12 – CERTIFICAZIONE

Prima della consegna dei prodotti oggetto della fornitura dovrà essere rilasciato un certificato di garanzia attestante l'originalità dei prodotti, che gli stessi sono nuovi di fabbricazione e d'uso e che possono essere liberamente forniti dall'aggiudicatario.

La Ditta dovrà, altresì, presentare, a favore dell'Unione dei Comuni Alto Cilento, le licenze d'uso illimitate per i prodotti già presenti sul mercato e rientranti nell'offerta formulata.

ART. 13 - RISPONDENZA ALLE NORMATIVE

L'appalto è soggetto alla piena ed intera osservanza di tutte le norme di leggi, decreti e regolamenti vigenti o che siano emanati in corso d'opera per appalti di forniture analoghe.

In particolare tutte le apparecchiature oggetto della fornitura e gli impianti dovranno essere conformi alla normativa vigente in materia di sicurezza e di sanità (legge n. 626/94, D.Lgs n. 494/96 e legge n. 46/90 e loro modificazioni e/o integrazioni) ed alle seguenti prescrizioni di carattere tecnico-normativo:

- progettate e costruite secondo le norme tecniche di sicurezza europee EN 60950;
- conformi ai requisiti ergonomici di usabilità secondo i parametri tecnici della norma ISO 9241 parte 3;
- conformi alle norme EN 55022 ed EN50082-1 relative ai radiodisturbi;
- conformi alla norma EPA per il risparmio energetico.

Tutti i sistemi, inoltre, dovranno essere conformi alla Circolare Ministeriale N. 51223 del 21/5/1990 relativa agli "Indirizzi di normalizzazione nell'area delle tecnologie dell'informazione nella P.A."

Tutte le lavorazioni per la realizzazione dell'intera fornitura dovranno essere eseguite nel pieno rispetto di tutta la normativa vigente in materia di sicurezza.

ART. 14 - BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso che la Ditta abbia usato, nell'attuazione dell'appalto, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbiano ottenuto la privativa.

La Ditta aggiudicataria, pertanto, dovrà assumersi tutte le responsabilità eventualmente derivanti dall'adozione di dispositivi o soluzioni tecniche che violino brevetti e diritti di autore, sollevandone espressamente l'Amministrazione.

La Ditta assume l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da qualsiasi persona, nonché da tutti i costi, le spese o le responsabilità ad essi relativi (compresi gli onorari di avvocati in equa misura) a seguito di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla fabbricazione, vendita, gestione od uso di uno o più prodotti oggetto della presente fornitura.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi, di cui al precedente comma, di cui sia venuto a conoscenza.

Qualora il fornitore riceva comunicazione scritta di qualsiasi azione o rivendicazione per la quale esso sia tenuto a lasciare indenne l'Amministrazione, il fornitore garantisce, senza limitazione alcuna e a proprie spese, l'Amministrazione contro tali azioni o rivendicazioni e pagherà i costi, i danni e gli onorari degli avvocati posti a carico dell'Amministrazione in qualsiasi di tali azioni o rivendicazioni, fermo restando che il fornitore avrà il diritto di essere sentito circa l'eventualità di tali azioni o rivendicazioni. L'Amministrazione può svolgere a spese del fornitore tutti i passi che potranno essere ragionevolmente richiesti dal fornitore in relazione a tali transazioni o difese.

Nel caso di sentenza provvisoria o definitiva contro l'uso o la gestione da parte dell'Amministrazione di una o più componenti hardware e/o software oggetto del pre-

sente appalto, a causa di pretesa violazione, ovvero nel caso in cui, a parere del fornitore, vi siano possibilità che uno o più componenti dell'intera fornitura siano oggetto di rivendicazione per violazione, il fornitore, a sua responsabilità e a sue spese, potrà:

- modificare il componente e/o i componenti in modo da eliminare la violazione;
- ottenere per l'Amministrazione il diritto di continuare la fornitura del Servizio;
- sostituire il componente e/o i componenti in violazione con altri aventi la stessa capacità e che, in ogni caso, soddisfino le esigenze dell'Amministrazione, garantendo tutte le possibili prestazioni svolte o da svolgere con essi sino alla data in cui verranno esercitate tali rivendicazioni, secondo la soluzione meno impegnativa;
- ritirare il componente e/o i componenti e rifondere le somme versate al fornitore, salvo una adeguata riduzione per l'uso, i danni e l'obsolescenza.

ART. 15 – RISCHI

Fino alla presa in carico delle forniture da parte dell'Amministrazione, sono a carico del fornitore i rischi di perdite e di danni relativi al trasporto dei prodotti ordinati e alla giacenza presso l'Amministrazione, ad eccezione delle perdite e dei danni imputabili all'Amministrazione stessa.

ART. 16 – DANNI

Fino alla presa in carico delle forniture da parte dell'Amministrazione, nei casi di danni, deterioramenti o perdite totali o di parte delle apparecchiature, anche a causa di forza maggiore o per eventi non imputabili all'Amministrazione, al fornitore non è dovuto alcun indennizzo, rimborso spese o corrispettivo, inoltre:

- * l'Amministrazione assume l'obbligo di informare il fornitore immediatamente, anche per telefono, e comunque non oltre 24 ore, dal momento in cui ha avuto conoscenza del verificarsi dell'evento dannoso;
- * Il fornitore per contro, assume l'obbligo di intervenire per riparare le componenti guaste o deteriorate o sostituire quelle non più utilizzabili subito dopo la cessazione delle cause che hanno provocato i danni, entro un termine da determinarsi d'intesa con l'Amministrazione;

- * l'Amministrazione potrà utilizzare le componenti poste progressivamente in condizioni di funzionamento.

ART. 17 - DEPOSITI DI GARANZIA

All'atto della stipula del contratto, la Ditta aggiudicataria dovrà produrre la cauzione definitiva, anch'essa costituita a mezzo polizza assicurativa o fideiussione bancaria irrevocabile, incondizionata ed escutibile a prima richiesta a favore della Unione dei Comuni Alto Cilento, di importo pari al **10% di quello di aggiudicazione**.

La cauzione definitiva resterà vincolata fino alla scadenza del periodo contrattuale, e comunque non prima che siano state definite tutte le eventuali contestazioni e vertenze che fossero in corso tra le Parti.

Lo svincolo delle cauzioni verrà effettuato a spese dell'Impresa aggiudicataria e su sua richiesta, nella quale la Ditta dichiarerà di non aver altro a pretendere dall'Amministrazione.

ART. 18 - STIPULA DEL CONTRATTO

Il contratto dovrà essere stipulato entro 45 (quarantacinque) giorni naturali, successivi e continui a far data dalla comunicazione scritta da parte dell'Unione dei Comuni "Alto Cilento" di avvenuta individuazione della Ditta o RTI destinatari della fornitura del presente appalto-concorso.

La Ditta aggiudicataria dovrà presentarsi per la stipula del contratto entro il termine assegnato con la lettera di notifica dell'aggiudicazione.

Faranno parte integrante del contratto il presente Capitolato con relativo Disciplinare Tecnico, ed l'offerta tecnico-economica presentata dalla Ditta.

ART. 19 – RESPONSABILITA' DELLA FORNITURA

La Ditta è responsabile per ogni parte, nessuna esclusa o riservata, dei vizi della fornitura e posa in opera di quanto previsto nel presente bando secondo le disposizioni di legge in materia.

ART. 20 – SUBAPPALTO

Per il subappalto della fornitura si rinvia all'art. 1656 c.c.. In caso di autorizzazione, troveranno applicazione le disposizioni di cui alla L. 55/1990 e successive modifiche ed integrazioni.

ART. 21 – MODALITA' E CONDIZIONI DI PAGAMENTO

Il pagamento del corrispettivo dell'appalto avverrà mediante rate di acconto a seguito di fatture emesse dalla Ditta Aggiudicataria e presentate all'Unione dei Comuni Alto Cilento.

Il primo acconto, pari al 40% del totale, entro trenta giorni dalla trasmissione da parte del beneficiario finale, della documentazione prevista come da Disciplinare Regionale.

Il secondo acconto, pari al 40% del totale, entro trenta giorni dalla trasmissione da parte del beneficiario finale, della documentazione prevista come da Disciplinare Regionale.

Il saldo finali, pari al 20% del totale, entro trenta giorni dalla consegna di una relazione finale e dalla trasmissione da parte del beneficiario finale, della documentazione prevista come da Disciplinare Regionale.

Quanto sopra è comunque condizionato dalle modalità di erogazione dei fondi da parte della Regione Campania all'Unione dei "Comuni Alto Cilento" che, nel caso dovessero avere una temporaneità diversa, dovranno necessariamente seguire l'iter dalla Regione stabilito.

ART. 22 – RISERVATEZZA E DIRITTO D'AUTORE

La Ditta aggiudicataria assumerà l'obbligo di agire in modo che il proprio personale dipendente, incaricato di eseguire le prestazioni contrattuali, mantenga riservati i dati e le informazioni, comprese quelle sui sw, di cui venga in possesso; non li rilevi senza ordine della legittima autorità; non li divulghi e non ne faccia oggetto di sfruttamento.

La Ditta aggiudicataria avrà la responsabilità di attuare le operazioni di sicurezza sui dati e sui sw mediante la duplicazione e il mantenimento di copie delle banche dati, delle registrazioni statistiche e di qualsiasi altra informazione necessaria per predetta fornitura e della sua continuità. La Ditta aggiudicataria si farà, altresì, ca-

rico dell'integrità fisica dei dati di proprietà esclusiva dell'Ente, perdite e calamità o per ogni evento distruttivo. Si applicano in ogni caso le regole vigenti in materia di privacy e diritti d'autore.

ART. 23 – RISOLUZIONE

Il rapporto contrattuale viene risolto "ipso iure" nei seguenti casi:

- sospensione/interruzione della prestazione per fatto dell'Impresa aggiudicataria;
- fallimento dell'Impresa aggiudicataria o della mandataria;
- mancata costituzione del deposito di garanzia;
- non veridicità di parte o di tutto quanto contenuto nell'offerta;
- inadempienza alle clausole e condizioni del contratto ai sensi dell'art. 1453 e successivi del codice civile;
- nei casi previsti dall'art. 37, 1° comma, del Capitolato Generale dello Stato;
- negli altri casi previsti dalla normativa vigente.

La risoluzione nei casi previsti dal presente articolo porta come conseguenza l'incameramento a titolo di penale della cauzione prestata, salvo il risarcimento dei maggiori danni consequenziali.

ART. 24 – ESECUZIONE IN DANNO

In caso di risoluzione, revoca o di grave inadempienza dell'Impresa aggiudicataria, l'Amministrazione si riserva il diritto di affidare a terzi la realizzazione di quanto oggetto dell'appalto con addebito della differenza a carico della Impresa stessa.

L'affidamento a terzi viene notificato all'Impresa aggiudicataria inadempiente nelle forme prescritte con l'indicazione dei nuovi termini di esecuzione degli incarichi affidati e degli importi relativi.

All'Impresa aggiudicataria inadempiente sono addebitate le spese sostenute in più dall'Amministrazione rispetto a quelle previste dal contratto risolto.

Esse sono prelevate da eventuali crediti dell'Impresa.

Nel caso di minore spesa, nulla compete all'Impresa aggiudicataria inadempiente.

L'esecuzione in danno non esime l'Impresa dalle responsabilità civili e penali in cui la stessa possa incorrere a norma di legge per i fatti che hanno motivato la risoluzione.

ART. 25 – OBBLIGHI E RESPONSABILITA'

La Ditta aggiudicataria ha l'obbligo di segnalare immediatamente tutte quelle circostanze e fatti che, rilevanti nell'espletamento del suo compito, possano pregiudicare il regolare svolgimento dei servizi. Inoltre, si obbliga a rilevare l'Amministrazione da qualunque azione che possa esserle attentata da terzi o per mancato adempimento degli obblighi contrattuali o per trascuratezza o colpa nell'adempimento dei medesimi.

La Ditta aggiudicataria è esclusiva responsabile dell'osservanza di tutte le disposizioni normative e legislative italiane e comunitarie relative alla realizzazione, all'installazione, alla conduzione ed alla manutenzione dell'intera fornitura nonché alla tutela infortunistica del proprio personale addetto ai lavori di cui all'appalto.

E' fatto carico alla Ditta aggiudicataria di dare piena attuazione agli obblighi delle assicurazioni sociali e ad ogni patto di lavoro stabilito per il personale stesso, ivi compreso quello economico nazionale di categoria.

ART. 26 – INVARIABILITA' DEI PREZZI

Nei prezzi offerti e contrattualmente fissati si intendono compresi e compensati tutti gli oneri di cui all'appalto, tutto incluso e nulla escluso, per la completa attuazione dell'appalto-concorso. La Ditta aggiudicataria, pertanto, non avrà diritto alcuno di pretendere sovrapprezzi o indennità di alcun genere per aumento dei costi, perdite o qualsiasi altra sfavorevole circostanza che possa verificarsi dopo la data dell'offerta.

La Ditta e/o RTI , in base alle specificità evidenziate all'interno del presente capitolato, dovranno, altresì, dichiarare che i prezzi offerti tengono conto di tutte le modalità e le tempistiche per effettuare la fornitura.

ART. 27 - RESPONSABILITA' CIVILE

La Ditta aggiudicataria assume in proprio ogni responsabilità per infortuni o danni eventualmente subiti da parte di persone o di beni, tanto della stessa Ditta ag-

giudicataria quanto dell'Amministrazione o di terzi, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti all'esecuzione delle prestazioni contrattuali ad esso riferibili, anche se eseguite da parte di terzi.

ART. 28 - AUTORIZZAZIONI E PERMESSI

Restano a carico della Ditta aggiudicataria tutte le spese, oneri, formalità, permessi, licenze, visti, nulla escluso per l'esecuzione dell'appalto.

ART. 29 – ADEGUAMENTO TECNOLOGICO

Tutte le apparecchiature (componenti) utilizzate per l'attuazione del Servizio dovranno essere di corrente produzione e di produttori certificati ISO 9001 o 9002, dovranno corrispondere ai più avanzati requisiti tecnici offerti dal mercato.

ART. 30 – GARANZIA

Tutte le componenti oggetto della fornitura dovranno essere coperte dalla garanzia per almeno ventiquattro mesi dall'acquisto.

ART. 31 – FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia tra le parti, relativa all'interpretazione e/o esecuzione di un eventuale ordine, sarà competente, in via esclusiva, il Foro di Vallo della Lucania.

In caso di dubbi/incertezze/oscurità interpretative, le parti potranno comunque addivenire a pacifico accordo, che non comporti alcun onere ulteriore a carico dell'Unione dei Comuni Alto Cilento.

ART. 32 - RINVIO ALLA NORMATIVA VIGENTE

Per quanto non espressamente previsto nel presente bando si fa rinvio alla normativa regionale e nazionale in materia.

ART. 33 RESPONSABILE DEL PROCEDIMENTO

Ai sensi della L. 241/90 e s.m.i. il Presidente dell'Unione dei Comuni Alto Cilento ha individuato il Responsabile Unico del Procedimento (RUP) relativamente al presente bando.

ALLEGATO A – DISCIPLINARE TECNICO

“Rete Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell’Alto Cilento”

Il progetto è finalizzato alla **costruzione di una rete territoriale (reale) e di una infrastruttura tecnologica (rete virtuale)** per l’organizzazione e lo scambio di informazioni e conoscenze e l’erogazione di servizi a cittadini, imprese, istituzioni.

Si tratta, specificatamente, di integrare tra loro i **servizi di informazione e comunicazione** dell’ **Unione dei Comuni “Alto Cilento”**, degli **Enti comunali ad essa aderenti [Agropoli (20.840 ab.) Torchiara (1.774 ab.), Prignano Cilento (949 ab.), Laureana Cilento (1.188 ab.), Rutino (877 ab.), Lustra (1.083 ab.)]** e del **Centro per l’Impiego di Agropoli**, attraverso l’implementazione di **modelli a rete di servizi** e la dotazione di idonee **strumentazioni hardware e software** presso le strutture della P.A..

La legge 7 giugno 2000, n. 150, infatti, ha legittimato, definito e riordinato, la funzione di comunicazione nelle Pubbliche Amministrazioni. Assi portanti di questa funzione sono diventati, per la prima volta in modo organico, gli Uffici del Portavoce, l’Ufficio Stampa e l’Ufficio per le Relazioni con il Pubblico.

Successivamente, la direttiva sulle attività di comunicazione 7 febbraio 2002 del Ministro per la Funzione Pubblica, è intervenuta per dare nuovo impulso a queste strutture, collocandole in un quadro sinergico e integrato, che ricomprende anche le redazioni dei siti web.

La complessità delle organizzazioni pubbliche mette tuttavia alla prova l’organizzazione effettiva di questi uffici nel più ampio orizzonte delle funzioni di comunicazione. Per darne concreta attuazione, non bastano le disposizioni previste dalle norme ma occorrono know-how, competenze e professionalità degli operatori. (cfr www.urp.it)

Il progetto, pertanto, intende fornire un contributo all’attivazione e/o al miglioramento del processo organizzativo che accompagna la gestione e l’implementazione dei servizi di comunicazione della Pubblica Amministrazione.

Si tratta di un processo che deve attraversare la Pubblica Amministrazione dell’Unione dei Comuni Alto Cilento, dei Comuni aderenti dell’Unione, del Cen-

tro per l'Impiego di Agropoli, coinvolgerla interamente e modificarla nelle sue modalità organizzative.

In un'ottica di miglioramento nei confronti dell'utente e di risparmio nella strutturazione ed erogazione dei servizi, le amministrazioni coinvolte nel progetto hanno scelto infatti di svolgere in rete alcuni servizi.

Queste amministrazioni hanno scelto di ragionare nell'ottica dell'integrazione, ovvero di assumere il punto di vista del cittadino e degli utenti come centrale nel funzionamento dei processi di lavoro, e orientarsi verso le logiche della condivisione delle decisioni e della concertazione delle politiche, assumendo l'ottica del sistema territoriale (ovvero di sistema pubblico in grado di risolvere problemi di interesse generale) e non della singola competenza (ogni istituzione impegnata ad erogare i propri servizi).

Queste forme strutturate di scambio e cooperazione tra enti si basano sul fatto che, operando nel medesimo territorio e avendo medesimi obiettivi, si trovano a condividere uno stesso contesto sociale e culturale e dunque anche comuni difficoltà, vincoli e risorse.

Svolgere insieme determinati servizi, integrare le modalità e le procedure, riunire uffici e personale dovrebbe garantire costi minori e più efficacia nell'erogazione all'esterno. Inoltre anche dal punto di vista della dislocazione, dovrebbe permettere una capillarità maggiore sul territorio, dando la possibilità agli utenti di avere punti di accesso più comodi, più vicini e più facilmente raggiungibili.

Le amministrazioni aderenti all'Unione dei Comuni intendono lavorare in rete in diversi modi e con diversi obiettivi:

1. Creare sportelli dedicati e servizi per target specifici di utenti: per organizzare la relazione con il pubblico in funzione di specifici target di utenza.
2. Creare una rete informatica: per integrare servizi ed enti mediante soluzioni informatiche.
3. Pianificare, redigere e implementare un piano di comunicazione: per definire e favorire il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione dell'Unione dei Comuni.

Azione: 1 - Creazione di sportelli dedicati e servizi per target specifici di utenti

Obiettivo: Organizzare la relazione con il pubblico in funzione di specifici target di utenza

La creazione di sportelli dedicati e informazioni mirate per target specifici di utenza, risponde principalmente all'esigenza di offrire agli utenti dell'organizzazione (di P.A.) comunicazioni utili e rilevanti rispetto alle loro necessità e interessi; questo anche in virtù di una maggiore ottimizzazione delle relazioni tra utente e organizzazione, in quanto la comunicazione diviene più efficace e viene percepita dal destinatario come meno "invasiva", e di una razionalizzazione nell'uso delle risorse disponibili dell'ente stesso.

Target diversi, infatti, hanno modalità di accesso e fruizione dei servizi diverse e, quindi, devono essere raggiunti attraverso azioni mirate.

Dal punto di vista organizzativo, offrire servizi e informazioni diversi per utenti diversi va ad impattare sulla struttura organizzativa dell'Ente ed, in particolare, sulle modalità di organizzazione strutturale del processo di erogazione del servizio, il quale si suddivide su due segmenti organizzativi principali:

- **back office:** cui competono le attività di raccolta, lavorazione e catalogazione delle informazioni che confluiranno nella banca dati;
- **front office:** cui competono le attività di erogazione delle informazioni di relazione diretta con l'utenza.

In particolare, è possibile individuare differenti modalità di organizzazione dei due segmenti "produttivi" e delle relative modalità di raccordo e coordinamento reciproco, che si differenziano sostanzialmente in base al livello di integrazione/differenziazione funzionale degli stessi (servizi e personale).

Più nel dettaglio, si possono individuare quattro principali tipologie organizzative:

- Separazione funzionale tra diversi back office e tra i diversi front office: per ciascun target di utenza individuato esiste uno specifico front office e uno specifico back office, i quali risultano reciprocamente separati dal punto di vista funzionale. Ciò significa che ai due segmenti organizzativi sono esplicitamente attribuite funzioni differenti (raccolta, lavorazione e catalogazione delle infor-

mazioni al back office e erogazione delle informazioni al front office) e che i diversi processi produttivi (dalla raccolta all'erogazione dell'informazione) sono organizzati sulla base delle esigenze informative di un unico specifico target di utenza. In questo caso, i diversi processi di erogazione delle informazioni, ovvero i diversi servizi dedicati disporranno di personale altrettanto dedicato e differenziato rispetto ai diversi target di utenza individuati. Un'ulteriore specificazione di tale modello prende in considerazione anche l'aspetto logistico. In questi casi infatti non è infrequente che i diversi servizi/sportelli dedicati siano collocati in luoghi differenti, ma è anche possibile che i diversi front office, seppure differenziati dal punto di vista funzionale possano essere collocati nel medesimo luogo fisico.

- Separazione funzionale tra i diversi back office, integrazione del front office: analogamente al caso precedente, le attività di raccolta, lavorazione e catalogazione e archiviazione delle informazioni sono svolte da differenti sedi redazionali, in base agli specifici target di utenza presi a riferimento, mentre a differenza del caso precedente esiste un unico punto di erogazione delle informazioni, ovvero un unico sportello informativo in grado dare origine a percorsi di accesso alle informazioni personalizzate in base allo specifico segmento di utenza. In questo caso, dunque, avremo personale dedicato nei back office, mentre troveremo personale 'polifunzionale' nel front office, nel senso che il personale di sportello è in grado di erogare informazioni dedicate a tutti i segmenti di utenza presi a riferimento.
- Integrazione funzionale del back office, separazione tra i diversi front office: questa opzione risulta speculare alla soluzione precedente, ossia esiste un'unica redazione, avete il compito di raccogliere, lavorare, classificare e archiviare le informazioni in modo personalizzato rispetto ai diversi segmenti di utenza presi in considerazione, le quali saranno erogate direttamente al pubblico mediante sportelli dedicati. In altre parole, il back office che supporta il servizio di contatto funziona, in realtà, come redazione unica, ovvero come unico centro di produzione delle informazioni, consentendo l'implementazione parallela di tutte le banche dati di supporto. In questo caso, troveremo personale 'polifunzionale' nel back office, mentre personale dedicato nei diversi front office.

- Integrazione funzionale del back office, integrazione funzionale del front office: in questo caso esiste un unico back office e unico front office al cui interno tutto è funzionalmente integrato (servizi e personale). In questo caso, troveremo personale 'polifunzionale' sia nel back office sia nel front office.

Nel caso in cui si opti per l'integrazione del back office (sia associato a un front office unico, sia a front office dedicati), è necessario supportare tale integrazione funzionale mediante un adeguato sistema informativo.

In particolare, è bene che il sistema informativo sottostante, infatti, sia in grado di funzionare come un grande e indistinto contenitore di informazione (intesa in senso generale, quindi, includendo anche la modulistica, i procedimenti, ecc.), la cui implementazione e fruizione si basa su una duplice strategia di classificazione delle singole informazioni contenute. A ciascuna di esse, infatti, si applica sia un riferimento generale, che ne connota l'appartenenza al sistema informativo complessivo, sia un riferimento specifico, che ne connota invece la/e particolare/i collocazione/i all'interno delle diverse banche dati dedicate. La medesima informazione viene, dunque, gestita su più livelli, in base a tanti criteri di classificazione quanti sono i target di riferimento. Ciò può richiedere, eventualmente, una diversa modalità di lavorazione dell'informazione, che la renda fruibile per lo specifico pubblico di destinazione, ma non la duplicazione delle fasi di raccolta e documentazione. Inoltre, nel caso l'integrazione del back office sia associata all'integrazione del front office, tale soluzione informatica facilita la polifunzionalità degli operatori, così come nel caso di separazione funzionale tra i front office, ciò consente, comunque, un certo grado di interscambiabilità tra i diversi sportelli dedicati. Infatti, accedendo al medesimo sistema informativo, ciascun operatore di contatto può erogare le medesime informazioni di primo livello, indipendentemente dalla particolare classificazione della stessa. In questo modo, dunque, l'utente può trovare nei diversi punti informativi non solo le informazioni relative allo specifico target di riferimento, bensì tutte le informazioni contenute nel data base generale.

In questo caso, la specializzazione funzionale, dunque, interviene di fatto non tanto nelle attività puramente informative, bensì nella attività di consulenza personalizzata, se previste.

Questa scelta consente infine lo sfruttamento di economie di scala, nonché il raggiungimento di un maggiore livello di flessibilità nell'organizzazione del servizio. I servizi singolarmente intesi hanno, infatti, un'incidenza più limitata sui costi complessivi di gestione, in quanto le risorse dedicate alla ricerca, alla documentazione e alla raccolta delle informazioni, di fatto, sono ripartite su una molteplicità di processi di erogazione/servizi informativi.

Al fine di poter progettare tali azioni, è necessario, innanzitutto, che l'ente cerchi di capire chi è il proprio utente, in particolare, tentando di identificare le sue richieste ed esigenze. Per fare ciò, l'Amministrazione deve attivare un processo di monitoraggio dell'utenza che permetta di definire in modo più chiaro possibile le sue caratteristiche.

Le informazioni raccolte sugli utenti dovrebbero essere raccolte in una prospettiva di segmentazione dei pubblici di riferimento, vale a dire di suddivisione dei destinatari di un servizio in base a criteri omogenei, in modo tale da comporre gruppi o sottogruppi che, al loro interno, comprendano soggetti con caratteristiche simili.

Una volta affrontati questi passaggi, sarà dunque più agevole procedere alla costruzione di un pacchetto dei servizi che sia più adeguato a soddisfare le richieste dei cittadini, così come procedere all'attivazione di sportelli dedicati che, oltre a fornire servizi specifici, possano fornire anche informazioni che riguardino precise categorie di pubblico.

Per riuscire a creare servizi che siano costruiti ad hoc rispetto alle necessità dei cittadini, la PA può avvalersi di specifici strumenti conoscitivi o ricorrere a determinate tecniche quale, ad esempio, quella del marketing relazionale attraverso il quale l'ente implementa un sistema di raccolta e gestione delle informazioni che riguardano l'utente, in modo da poterlo coinvolgere nella costruzione stessa del servizio ed offrirgli risposte più mirate in relazione alle sue esigenze. Allo stesso modo, un'Amministrazione Pubblica può attivare un sistema di CRM (Citizen Relationship Management), che ugualmente consente di ottenere dati e informazioni preziose per personalizzare i servizi e renderli sempre più rispondenti ai bisogni dei cittadini.

| |
|--|
| Azione: 2 - Creazione di una rete informatica |
|--|

Obiettivo: Integrare servizi ed enti mediante soluzioni informatiche

Presupposto tecnologico all'**organizzazione di uffici e servizi** è l'esistenza di una rete telematica tra gli Uffici dell'Unione dei Comuni, dei 6 Comuni aderenti e del CPI di Agropoli che consenta collegamenti a basso costo e di buona qualità e la realizzazione di software che permettano di accedere alle informazioni prodotte da ogni ente.

In tal senso, la distinzione tra tecnologia informativa e tecnologia organizzativa si fa meno netta tende a divenire vaga. I servizi che eseguono procedure di trasmissione, selezione e trattamento dell'informazione permettono di realizzare forme evolute di organizzazione del lavoro. Un insieme di procedure per la diffusione e l'elaborazione dell'informazione equivale, nei fatti, alla realizzazione di un'idea di organizzazione.

L'informatizzazione del lavoro ha una ricaduta immediata sulla sua organizzazione. Questo modello di sviluppo coinvolge necessariamente la stessa riforma dell'Amministrazione pubblica. Le leggi sulla semplificazione amministrativa, infatti, fanno riferimento a un modello di lavoro cooperativo, che a sua volta presuppone un'infrastruttura comunicativa adeguata. (e-Italia)

Le soluzioni tecnologiche individuate consistono, per quel che riguarda l'aspetto organizzativo, sostanzialmente in due tipologie:

- **Portale pubblico:** prevede l'utilizzo della rete Internet come canale privilegiato di comunicazione e di rappresentazione delle informazioni.
- **Intranet:** presuppone un coinvolgimento organizzativo degli enti molto più forte e vincolante, poiché prevede la creazione di una propria rete, la produzione e la distribuzione di un software specifico per la raccolta e la visualizzazione delle informazioni.

Portale Pubblico

L'utilizzo di Internet come rete pubblica di diffusione delle informazioni e di accesso alle banche dati appare la più immediata, considerato lo stato attuale e del mercato, la meno costosa, in quanto gli Enti pubblici si stanno rapidamente attrezzando per essere presenti sulla rete, e la più fattibile, in quanto la meno impegnativa dal punto di vista organizzativo. Inoltre, la rete Internet si sta diffondendo in modo sempre più capillare, entra in molte case ed è certamente presente in molte realtà economiche.

In altri termini, le informazioni che vi sono presenti sono sempre più accessibili non solo per gli uffici pubblici ma anche per i privati cittadini, siano questi individui, associazioni e famiglie o operatori economici.

Tuttavia, accanto a questi indubbi pregi, è importante prendere in considerazione alcuni difetti che rendono poco soddisfacente l'utilizzo sic et simpliciter della rete Internet per gli obiettivi degli sportelli polifunzionali, quali:

- la totale anarchia nella scelta delle modalità di diffusione delle informazioni: ogni ente possiede uno stile grafico, una rappresentazione del patrimonio informativo particolare e avulso da una qualsiasi logica di omogeneità, nella pur doverosa differenziazione, che rende complesso trovare risposte alle proprie ricerche. Tale problema viene affrontato dalla rete stessa attraverso la messa a disposizione di motori di ricerca sempre più sofisticati, che se opportunamente usati riescono ad indirizzare l'utente. Tuttavia la ridondanza del caos informativo rimane un nodo problematico che caratterizza la rete anche in presenza di elevati standard tecnologici dei motori di ricerca;
- in secondo luogo, se la rete Internet può essere utile per accedere alle informazioni, lo diventa molto meno se parallelamente si vogliono offrire servizi. La creazione di punti unici decentrati di accesso alla Pubblica Amministrazione, dove da un qualsiasi ufficio in rete sia possibile iniziare un procedimento amministrativo senza richiedere al cittadino di recarsi ai singoli uffici per procurarsi i documenti necessari, prevista nell'ipotesi di sviluppo degli sportelli polifunzionali è ipotizzabile a due condizioni: - preservando la sicurezza dei dati (si tratta di fare circolare documentazione personale e riservata), - mantenendo un accesso riservato agli operatori ai sistemi gestionali dei singoli enti. In altre parole, il passaggio da un sistema che si limita ad "informare", ad un altro che invece fornisce servizi, richiede linee di collegamento tra gli enti pubblici più sicure e la creazione di software ad hoc che consentano l'interfacciamento e l'interazione dei sistemi gestionali dei singoli enti.

Alla luce delle considerazioni fatte, e vista la diffusione sempre più capillare di Internet nella Pubblica Amministrazione, si fa forte l'esigenza di rendere più uniforme e omogenee le modalità di raccolta e di diffusione delle informazioni. In altri termini, si potrebbe pensare alla creazione di una redazione Internet interistituzionale che si

occupi di coordinare più che controllare la diffusione delle informazioni e promuovere una certa omogeneità nell'uso degli strumenti. Inoltre è necessario trovare, pur nella legittima diversità, alcune regole comuni, un sorta di decalogo che, pur mantenendo la particolarità dei diversi enti, regolamenti la diffusione delle informazioni con l'attenzione rivolta all'esterno e all'universalità per rendere Internet, nel lungo periodo, uno strumento di effettiva utilità per la Pubblica Amministrazione. Da ultimo si ritiene di rilevante importanza lavorare per la costruzione di potenti motori di ricerca che siano in grado di ricercare le informazioni su tutti i server componenti la rete dello sportello polifunzionale.

Occorre organizzare e gestire un portale dedicato alla Pubblica Amministrazione. Un portale pubblico è un sito internet che si propone come un sistema organizzato, un'interfaccia integrata rivolta ad utenti esterni ed interni, sicura e personalizzata, capace di offrire informazioni, servizi e notizie.

Un portale pubblico è molto più di una semplice interfaccia web; è una 'porta d'ingresso' aperta a qualsiasi ora ed accessibile da qualsiasi luogo, nel quale l'utente riconosce un punto di contatto unificato, dove può accedere a tutti i tipi di contenuto offerti come l'espressione più alta della fruibilità.

L'importanza del portale pubblico è cresciuta di pari passo con la scelta di usare la rivoluzione telematica come la chiave principale dell'ammodernamento della Pubblica Amministrazione, ma anche con l'allargamento dell'uso di internet, aspetto che ha fatto del portale pubblico il principale mezzo di comunicazione pubblica.

Nella realizzazione di un portale pubblico si devono aver ben presenti alcuni aspetti fondamentali, riassumibili in "chi vuol fare cosa e in che modo".

Nel caso specifico, i soggetti interessati alla sua costituzione, sono rappresentati dall'Unione dei Comuni e dai singoli Comuni aderenti.

Risulta pertanto fondamentale mettere a punto una strategia di intervento valida, che preveda la definizione precisa degli obiettivi, delle finalità e del target che si propone di raggiungere col portale. Sarebbe auspicabile che la scelta di costruire ed implementare il portale pubblico sia legata ad una visione strategica dello sviluppo dell'amministrazione dell'ente, conseguente quindi ad un adeguamento dell'organizzazione interna per integrare canali di erogazione fisici e virtuali e innalzare il grado di trasparenza amministrativa.

Quanto detto finora, si dovrebbe trasferire in modo coerente nel disegno del sito, ed in modo particolare nella sua struttura. La struttura è lo scheletro del portale, quindi la fase nella quale è affrontata la sua costruzione diventa automaticamente un passaggio chiave nella realizzazione materiale del portale.

Le parti fondamentali della struttura sono:

- area pubblica, accessibile a tutti;
- sottoportali, dedicati in modo esclusivo a specifici temi;
- navigazione principale associata ad una parallela, la presentazione degli argomenti raccolti in rubriche principali deve essere affiancata da percorsi dedicati ad alcune classi di utenza, come permette di fare la metafora "eventi della vita";
- autoregistrazione, per riconoscere i singoli utenti tramite username e password o certificato digitale e per permettere la personalizzazione del portale;
- servizi on line, specificati dal/i richiedente/i del portale, da integrare con attività di back office per coordinare efficacemente canali di contatto fisici e virtuali;
- uso della multicanalità, per sfruttare pienamente le potenzialità offerte dall'integrazione fra la rete telematica e le modalità tradizionali di erogazione dei servizi;
- area comune, per stimolare la partecipazione e promuovere l'incontro fra amministratori e cittadini;
- intranet, per gestire contenuti e le richieste on line da evadere, ma anche per migliorare i contatti interni alla/e struttura/e amministrativa.

Il legislatore ha indicato sia i passi da seguire per la costruzione di un sito web pubblico, sia l'elenco dei servizi da trasferire sul mezzo telematico che rappresentano le linee guida da seguire.

Infine, è importante tenere presente che nel trasferire su supporto informatico strutture e servizi, la pubblica amministrazione deve assumere l'utente e le sue esigenze come perno centrale sia della progettazione che dell'erogazione del servizio. Dunque, non è possibile prendere i servizi tradizionali, per quanto ben fatti, e spostarli su supporto telematico: adattarli al medium, ovvero alle caratteristiche generali del portale pubblico, risulta una chiave basilare del successo di tale offerta

Dal punto di vista organizzativo, la gestione del portale pubblico può essere fatta in proprio dall'Amministrazione Pubblica oppure affidata ad una società esterna, di proprietà o meno dall'ente.

Per quello che riguarda il sito vero e proprio, ovvero pagine e contenuti, ricordiamo che un buon portale pubblico deve essere continuamente aggiornato. Inaugurare un portale significa avviare un lavoro continuo di revisione da svilupparsi su due fronti:

- tecnico;
- contenutistico.

Il portale deve essere adattato continuamente tanto allo sviluppo del contesto tecnologico quanto a quello delle tecniche di comunicazione. Non bisogna dimenticare inoltre, di adeguare il sito pubblico alle eventuali nuove dinamiche intervenute nella pubblica amministrazione.

Per ciò che riguarda il fronte contenutistico, il lavoro di revisione è incentrato sia sull'aggiornamento di news ed appuntamenti, il quale dovrebbe essere fatto quotidianamente sia con l'inserimento di nuovi temi. Presentare contenuti di buon livello e aggiungerne periodicamente nuovi, promuovendo il tutto con un servizio di newsletter elettronica, sono aspetti che possono incidere in maniera rilevante sul successo di un portale. A questo proposito è bene sottolineare che la leggibilità, strettamente legata alla bontà dei contenuti, deve prevalere sempre su qualsiasi altro aspetto, anche a costo di rinunciare ad una grafica accattivante.

Altrettanto importante è dotare il portale degli strumenti necessari al monitoraggio dell'uso del sito. Accoppiare al portale un sistema di rilevazione delle statistiche di accesso, l'analisi dei file di log, così importanti per capire i percorsi e il tempo dedicato alle varie pagine, risulta fondamentale per uno sviluppo consapevole ed indirizzato del portale stesso. Solo in questo modo si potrà capire come proseguire il lavoro di redazione, quali pagine togliere o modificare, che temi sviluppare.

L'altro strumento di monitoraggio dell'utenza è fornito da un serio e completo sistema di customer satisfaction, per fornire anche una lettura qualitativa del dato quantitativo raccolto dalle statistiche.

Intranet

Una intranet è simile a un sito web. E' una rete web interna che utilizza come protocollo internet, riservata all'organizzazione. Questo significa che ha le stesse modalità d'uso del web. Ad esempio, consente la navigazione ipertestuale o la ricerca per argomenti, ma tuttavia è un mondo chiuso e circoscritto all'azienda, protetto da ingerenze esterne dai sistemi di sicurezza e riservato alle persone autorizzate che possono accedervi sia dall'ufficio sia da collegamento remoto, per comunicare o per svolgere delle attività.

Occorre sviluppare una intranet per rendere la comunicazione interna efficace.

La intranet è una opportunità tecnologica utile a favorire la comunicazione interna. Anche un'organizzazione di dimensioni ridotte può avere problemi di comunicazione. La maggior parte del personale viene a conoscenza di ciò che riguarda l'organizzazione, chiacchierando durante la pausa caffè. Le notizie si modificano e si deformano via via che passano di bocca in bocca e alla fine il personale è male informato e scontento. Se poi l'azienda o l'ente dispone di telelavoratori, lavoratori fuori sede, dipendenti che si spostano di frequente, oppure è un ente "virtuale", i problemi di comunicazione diventano ancora più critici.

Perché un ente o un'azienda operino efficacemente, è necessario che tutti i dipendenti ne condividano gli obiettivi. Nessun obiettivo, a breve o a lungo termine, deve essere confinato alle riunioni. Tutti dovrebbero lavorare per obiettivi comuni.

Una intranet è il mezzo ideale per pubblicare rapporti settimanali, promemoria; per dare vita a bacheche virtuali, messaggistica immediata e chat moderate. In questo modo, tutti dispongono delle medesime informazioni.

Serve a risparmiare tempo. Una intranet consente di pubblicare informazioni utili per tutti i dipendenti: dalle politiche aziendali alla richiesta di ferie, alla rassegna stampa, alla rubrica telefonica, ecc, e comporta un enorme risparmio di tempo.

La intranet migliora l'utilizzo della posta elettronica. Inviare per posta elettronica più versioni dello stesso documento o della stessa presentazione può generare confusione e talvolta un eccesso di informazioni. Con una intranet gli utenti possono lavorare su un file condiviso e disporre di una posizione centrale in cui salvare la versione più aggiornata. In questo modo si risparmia anche spazio sul server.

Gli utenti che scrivono in una intranet sono colleghi che conoscono bene l'ente o l'azienda, che condividono un patrimonio di informazioni e anche un linguaggio comune e con i quali si possono dare molte cose per scontate;

- l'intranet serve per lavorare e può quindi contenere anche documenti molto lunghi e complessi; ma l'intranet è generalmente molto più veloce di Internet;
- il design dell'intranet deve essere più funzionale e meno promozionale, la navigazione chiarissima perché le informazioni sono molte di più e servono per lavorare.

Azione: 3 - Pianificazione, redazione e implementazione di un piano di comunicazione

Obiettivo: Definire e favorire il raggiungimento degli obiettivi di comunicazione dell'Unione dei Comuni

Il piano di comunicazione è uno strumento che consente di programmare e gestire le azioni di comunicazione per il raggiungimento di specifici obiettivi strategici e di comunicazione dell'organizzazione.

E' finalizzato al perseguimento di tre possibili finalità:

- **in primo luogo**, quella strategica, in quanto può aiutare l'organizzazione nell'implementazione delle proprie politiche;
- **in secondo luogo**, la facilitazione della convergenza tra le logiche della comunicazione interna e quelle della comunicazione esterna dell'ente, favorendo quella che si può definire come comunicazione integrata;
- **in terzo luogo**, quella di incentivare la costruzione di relazioni bidirezionali tra l'organizzazione e i suoi pubblici di riferimento. Si tratta di relazioni consapevoli e costanti nel tempo, non casuali o episodiche, finalizzate alla co-produzione di senso e significati nello scambio comunicativo tra l'ente e i suoi destinatari.

E', inoltre, **in generale** uno strumento di coordinamento di tutti i soggetti, le strategie e le azioni di comunicazione che l'amministrazione mette in campo per favorire il raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione.

Il piano di comunicazione, oltre che come strumento, può essere inteso come **processo organizzativo** che si articola in tre fasi distinte:

1. *pianificazione e redazione*, fase in cui si arriva alla stesura del piano;
2. *implementazione*, fase della concreta realizzazione e gestione dello stesso;
3. *valutazione*, fase di verifica dei risultati ottenuti, dell'impatto e degli effetti generati sul contesto interno ed esterno all'ente e delle eventuali discrepanze tra questi e gli obiettivi prefissati.

Intendere il piano di comunicazione nella sua dimensione processuale significa non ridurlo a semplice documento che elenca le azioni comunicative dell'ente, ma pensarlo come un processo che coinvolge interamente l'amministrazione e la modifica nelle sue modalità organizzative.

Come tradurre operativamente gli obiettivi strategici dell'amministrazione

Da un punto di vista strettamente metodologico, la **fase di pianificazione e redazione del piano di comunicazione** prevede

- **in un primo momento**, una fase di **progettazione strategica**, in cui occorre identificare gli obiettivi strategici e operativi di comunicazione, discendenti dagli obiettivi di "policy" prefissati dall'amministrazione;
- **in un secondo momento**, una fase di **progettazione operativa**, in cui si procede alla traduzione di tali obiettivi strategici in obiettivi operativi quantificabili e misurabili.

Una volta individuati gli scopi e le finalità strategiche dell'ente, infatti, ogni obiettivo strategico deve essere declinato in un obiettivo di comunicazione coerente, alla cui definizione corrisponderanno determinati target o pubblici di riferimento, precise strategie comunicative e specifici stili o strumenti di comunicazione.

Sintetizzando, per la stesura di un piano di comunicazione si possono individuare due passi metodologici fondamentali da intraprendere:

- **la progettazione strategica**, che consiste **nell'identificazione degli obiettivi strategici** dell'amministrazione, **nell'analisi del contesto interno ed esterno** all'organizzazione coerentemente agli obiettivi previsti e **nell'individuazione**

degli attori coinvolti e dei destinatari delle diverse azioni di comunicazione previste;

- **la progettazione operativa**, che consiste nella **traduzione degli obiettivi strategici individuati in obiettivi di comunicazione e nella scelta degli strumenti e delle attività** più idonee al raggiungimento degli obiettivi di comunicazione.

Come organizzare efficacemente le azioni e gli interventi previsti dal piano

La **fase di implementazione ed attuazione** coincide con la traduzione del piano di comunicazione da documento cartaceo a risultato concreto per l'amministrazione. Presupposto fondamentale per una buona programmazione e gestione del piano è una chiara distribuzione dei compiti e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione, oltre che una precisa programmazione dei tempi di realizzazione.

Infatti occorre definire "chi si fa carico di quali aspetti "(organizzazione) e "quando"(tempistica).

Dalla fase di pianificazione e durante l'arco di tempo dell'implementazione bisogna fare in modo che tutti i soggetti coinvolti nella realizzazione delle azioni di comunicazione seguano un disegno di interdipendenze e relazioni ben studiato.

La gestione e l'attuazione del piano è affidata, in primo luogo, a chi detiene la responsabilità formale della comunicazione, ovvero le strutture che si occupano della comunicazione e delle relazioni esterne, lo staff della direzione generale, gli uffici stampa o gli uffici di informatica e web, coerentemente con il ruolo svolto nella fase di pianificazione. Tuttavia la responsabilità formale di tali uffici deve coniugarsi con il coinvolgimento e la partecipazione di altri soggetti appartenenti alla struttura.

Lo svolgimento dei compiti, il rispetto dei tempi previsti e soprattutto la qualità della circolazione dei flussi informativi all'interno dell'ente discendono direttamente dal grado di integrazione tra le diverse unità organizzative che si occupano di comunicazione e fra queste ed il resto della struttura.

Occorre sottolineare che il coordinamento delle funzioni di comunicazione può passare attraverso particolari modalità organizzative, più o meno strutturate e formalizzate:

- strutture organizzative o meccanismi operativi formalizzati (strutture di coordinamento, cabine di regia, consulte per la comunicazione interna ed esterna, commissioni per la validazione dei budget, ecc.);
- strutture non formalizzate e temporanee per il coordinamento (conferenze di coordinamento, comitati, ecc.);
- forme varie di raccordo realizzate attraverso meccanismi informali (riunioni, gruppi di progetto, ecc.);
- l'uso delle tecnologie e la condivisione di strumenti telematici (intranet, newsletter, posta elettronica, forum) oltre che la stesura di linee guida per la fissazione di standard operativi.

Naturalmente tali modalità non si escludono a vicenda, ma possono essere valorizzate attraverso un loro utilizzo congiunto e sinergico. Si tratta di coordinare uffici e servizi che si avvalgono di una forte interdipendenza funzionale che spesso non si accompagna ad un'unica allocazione organizzativa.

Diverso è il caso del coordinamento tra queste strutture dedite alla comunicazione e le altre strutture organizzative, caratterizzato da una interdipendenza funzionale debole.

Le modalità di gestione del piano che si avvalgono del coinvolgimento **di tutta l'organizzazione** possono prevedere:

- azioni di informazione ed aggiornamento, come riunioni periodiche per rendere conto dello stato di attuazione del piano o riunioni organizzative per programmare le fasi successive. In questo caso le interdipendenze sono limitate ad uno scambio di conoscenze tra le figure apicali e i referenti dei vari servizi dell'ente;
- azioni di coinvolgimento operativo vero e proprio, come la co-gestione di strumenti di comunicazione, prodotti o azioni comunicative tra le strutture della comunicazione e le altre unità dell'organizzazione;
- azioni di controllo da parte dell'ufficio di comunicazione, tramite ad esempio l'elaborazione di linee guida valide per tutta l'organizzazione, la gestione centralizzata del budget della comunicazione, l'istituzione di un visto di conformità, ecc.

Alla luce di ciò, una volta definiti obiettivi, destinatari e strumenti, ed avendo anche effettuato un'approfondita analisi del contesto di riferimento, si deve procedere all'organizzazione delle azioni e alla pianificazione della tempistica.

La complessità di tale fase implica necessariamente la conoscenza, da parte di coloro che si sono occupati della pianificazione, programmazione e redazione del piano, delle principali tecniche e metodologie di strutturazione e gestione di un progetto, alla stregua del cosiddetto Project Management.

Infatti il piano di comunicazione presenta tutte le caratteristiche di un progetto complesso che, per le molte risorse coinvolte, i tempi lunghi, e la difficoltà tecnica, richiede il rispetto di determinate regole per sistematizzare strategicamente le attività di pianificazione e monitoraggio.

L'abilità richiesta in questo caso è proprio quella di saper pianificare e controllare le attività di un progetto ed indirizzare tutte le risorse disponibili al raggiungimento degli obiettivi stabiliti, nel rispetto dei tempi e dei costi pianificati, riducendo al massimo il rischio di fallimento e di aleatorietà dello stesso.

Come stimare la validità delle azioni comunicative inserite nel piano di comunicazione

L'attività di valutazione è una pratica che permette di assumere informazioni utili sullo stato di attuazione dei processi, attività o azioni progettate e programmate sulla base degli obiettivi fissati durante la fase di pianificazione. Le informazioni sono raccolte attraverso uno studio d'analisi che si rivolge tanto alle conseguenze previste quanto a quelle non previste nella fase di programmazione.

Per scendere nello specifico della **valutazione della comunicazione**, si cerca di capire lo stato di realizzazione delle attività previste in fase di pianificazione, verificare i risultati ottenuti, l'impatto e gli effetti sul contesto di azione del piano. L'analisi è effettuata sulla base degli obiettivi dichiarati durante la progettazione del piano e può essere condotta a più livelli di profondità, superficiale o approfondito, e su aspetti diversi che possono riguardare i contenuti dell'informazione, i canali informativi, ecc., a seconda delle risorse che si hanno a disposizione.

| |
|---------------------------|
| MODALITÀ ATTUATIVE |
|---------------------------|

Il processo attuativo del progetto si articola attraverso tre fasi:

| Fase | Attività |
|-------------|--|
| 1) | Organizzazione dei nodi di rete del sistema |
| 2) | Implementazione dell'infrastruttura tecnologica di rete. |
| 3) | Attivazione dei servizi ai cittadini ed alle imprese (START UP). |

La pianificazione, redazione e implementazione di un **Piano di Comunicazione** attraverserà trasversalmente tutte le fasi attuative del progetto.

1) Organizzazione dei nodi di rete del sistema

In questa fase si provvederà alla raccolta, integrazione ed organizzazione delle informazioni da indirizzare agli utenti finali (cittadini, imprese, istituzioni), attraverso la costituzione di gruppi di lavoro, che effettueranno una ricognizione generale dei servizi erogati e delle funzioni amministrative esercitate dalla PA e, nel contempo, un'analisi della struttura organizzativa e dei processi, provvedendo a ri-organizzare uffici e servizi ed elaborare le informazioni da riversare nel **sistema informativo di rete**.

Attraverso il lavoro effettivamente svolto dai gruppi di lavoro, si perverrà ad una prima organizzazione dei **nodi di rete** del sistema (**sportelli tematici e/o polifunzionali**) presso le strutture del **Comune di Agropoli**, dell'**Unione dei Comuni**, del **Centro per l'Impiego di Agropoli**, degli **Uffici Informagiovani di Agropoli e dell'Unione dei Comuni**, nonché presso i **Punti informativi turistici** presenti sul territorio di riferimento.

2) Implementazione dell'infrastruttura tecnologica di rete

Sulla base dei dati raccolti e l'impiego di tecnologie avanzate di organizzazione e gestione dell'informazione, si provvederà alla costruzione di una rete **informativa territoriale**, costituita da una **piattaforma info-telematica** e da **sportelli informativi tematici e/o polifunzionali**.

A tal fine è prevista la creazione di un nucleo tecnico di supporto che interfacciandosi con i diversi gruppi di lavoro implementerà un **portale internet ed intranet**, da utilizzare per veicolare informazioni ed erogare servizi.

Inoltre nell'attuare il progetto si valuterà la possibilità di utilizzare altro materiale tecnico a disposizione dell'Unione dei Comuni o dei diversi enti aderenti derivante da altri progetti come i progetti di riuso o la sostituzione, a parità di prezzo, delle apparecchiature HW offerte con quelle di nuova generazione.

Ad esempio nell'elaborare il progetto esecutivo la Ditta aggiudicataria dovrà tener conto del finanziamento regionale per il riuso (Avviso BURC nr. 65 del 12/12/05) erogato a favore del Comune di Agropoli, del Comune di Prignano Cilento e del Comune di Laureana Cilento. Le soluzioni individuate con i progetti hanno riguardato la gestione informatizzata dei documenti per la loro archiviazione intelligente, interoperabilità delle banche dati anagrafiche e gestione della carta d'identità elettronica, gestione integrata catasto-tributi per un'efficiente imposizione fiscale, sistema informativo territoriale (GIS/SIT) per il governo e la valorizzazione del territorio.

Il presente progetto è teso anche a valorizzare e potenziare le predette esperienze di riuso.

3) Attivazione dei servizi di informazione ai cittadini ed alle imprese

Ci si riferisce ad un insieme strutturato di azioni e mezzi attraverso i quali gli utenti potranno accedere e fruire di informazioni utili.

In questo ambito sono individuabili alcune specifiche articolazioni:

- Consultazione autonoma

Questo servizio specifico ricomprende le diverse forme e modalità attraverso le quali l'utente accede direttamente ed in modo autonomo ad informazioni, materiali informativi e documentari relativi a diverse aree tematiche. Le modalità di erogazione di tale servizio prevedono, oltre all'**accesso on line** la costruzione di "**Punti di informazione**" all'interno delle strutture (**Sportelli dedicati e/o polifunzionali**) nei quali sono raccolti materiali informativi, pubblicazioni, l'accesso ad archivi cartacei o informatizzati e banche dati off line e on line.

- **Consultazione guidata**

Questo servizio specifico prevede l'interazione, attraverso colloqui d'informazione, tra l'operatore delle strutture di informazione e l'utente. Lo scopo è quello di guidare l'utente nella ricerca e nella consultazione delle informazioni e del materiale informativo disponibile nella struttura. In questo servizio l'operatore mette a disposizione dell'utente le chiavi di accesso alle informazioni al fine di un efficace impiego degli strumenti informativi.

- **Incontri pubblici**

Questo servizio consiste nella diffusione di informazioni attraverso la promozione di incontri pubblici. Si tratta di un servizio attivato prevalentemente per raggiungere specifici target di utenza rispetto ai quali le strutture informative sviluppano campagne di informazione mirate.

In questa fase occorrerà fornire servizi specialistici per lo start-up dei servizi presso tutti i nodi della rete.

Piano di comunicazione

La pianificazione, redazione e implementazione di un Piano di Comunicazione attraversa trasversalmente tutte le fasi attuative del progetto.

E' lo strumento che consente di programmare e gestire le azioni di comunicazione per il raggiungimento di specifici obiettivi strategici e di comunicazione dell'organizzazione.

E', inoltre, in generale uno strumento di coordinamento di tutti i soggetti, le strategie e le azioni di comunicazione che l'amministrazione mette in campo per favorire il raggiungimento dei propri obiettivi di comunicazione.

Oltre che come strumento, il piano di comunicazione, deve essere inteso come processo organizzativo.

Intendere il piano di comunicazione nella sua dimensione processuale significa non ridurlo a semplice documento che elenca le azioni comunicative dell'ente, ma pensarlo come un processo che coinvolge interamente l'amministrazione e la modifica nelle sue modalità organizzative.

ALLEGATO B – PIANO ECONOMICO

“Rete Organizzativa e Tecnologica di Agropoli e dell’Alto Cilento”

| | | |
|---|---------------------|----------------|
| Spese generali | € 25.000,00 | 4,00% |
| Beni immateriali | € 25.000,00 | 4,00% |
| Infrastrutture tecnologiche informatiche e servizi professionali connessi all’implementazione | € 450.000,00 | 72,00% |
| Cofinanziamento enti locali coinvolti – Personale interno | € 125.000,00 | 20,00% |
| TOTALE | € 625.000,00 | 100,00% |