



FONDAZIONE  
SISTEMA TOSCANA

---

Progettazione, installazione,  
gestione e promozione  
di *Digital Touchpoint*  
nei principali musei del mondo

*Capitolato tecnico amministrativo*

Febbraio 2010

## Art. 1 Contesto di riferimento e oggetto dell'appalto

La Regione Toscana intende consolidare l'immagine della Toscana, quale destinazione di riferimento del turismo sostenibile e responsabile, attraverso la realizzazione di un piano integrato di comunicazione incentrata sulla campagna di comunicazione "Voglio Vivere Così. In Toscana" e avente come oggetto la valorizzazione delle diverse risorse che caratterizzano il territorio toscano.

Il canale di diffusione principale della campagna è internet, mezzo particolarmente efficace per veicolare un messaggio globale, instaurare una comunicazione interattiva e veicolare messaggi e contenuti direttamente ai turisti potenziali e finali. Inoltre l'utilizzo del web posiziona un territorio detentore di cultura e tradizione come la Toscana in un sistema al contempo moderno e al passo con i tempi.

Come previsto dalla Deliberazione della Giunta Regionale 773 del 6.10.2008, le azioni di web marketing turistico si avvalgono della Fondazione Sistema Toscana.

La Fondazione Sistema Toscana ha stipulato con Toscana Promozione una convenzione per svolgere il ruolo di attuttore del progetto "Campagna di comunicazione della Marca Toscana Voglio Vivere Così. In Toscana". Il progetto è parte dell'attuazione della attività 5.5 del POR Competitività Regionale e Occupazione cofinanziato da FESR nell'ambito del Quadro Strategico nazionale 2007-2013.

In riferimento alla campagna di comunicazione "Voglio Vivere Così" della Regione Toscana, **l'oggetto del servizio riguarda la progettazione, installazione, gestione e promozione di Digital Touchpoint** (punto di contatto digitale con il visitatore, meglio specificato in seguito) aventi un design coordinato con l'immagine della campagna stessa e nello specifico con il sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it) ed in dettaglio:

tramite le postazioni multimediali presenti all'interno dei Digital Touchpoint i visitatori potranno accedere al sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it);

ciascun *Digital Touchpoint* (punto di contatto digitale) dovrà avere le seguenti caratteristiche indicative:

- a) essere installato, attivo, funzionante ed utilizzabile in minimo 10 location
- b) essere installabile come struttura indipendente (*stand-alone*) in un'area indicativamente non inferiore a 9 m<sup>2</sup>.
- c) avere un'immagine complessiva altamente visibile e di grande percezione evocativa, che richiami il sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), e che sia leggibile ed attrattore anche a distanza.
- d) contenere al suo interno almeno una postazione multimediale completa, collegata a internet, avente un *touch screen / touchless screen* di ampie dimensioni come interfaccia principale.
- e) essere corredato di tutti i materiali e gli eventuali arredi necessari per la sua realizzazione
- f) costituire uno "hot spot" WiFi ed avere una interfaccia Bluetooth. Dovrà essere dotato anche di 2 webcam, una puntata verso la postazione stessa ed una verso gli esterni con relativo avviso che le videocamere sono in funzione.
- g) essere equipaggiato di software adeguato per l'erogazione protetta dei servizi ai visitatori e la gestione remota via internet.
- h) poter operare autonomamente, con o senza presidio umano permanente;

i *Digital Touchpoint* dovranno essere installati nei musei di un insieme prestabilito di città del mondo e per un periodo temporale minimo (indicati nelle specifiche di cui agli art. 24 e 25 ), in luoghi di alta visibilità ed elevato passaggio e comunque compatibili con le indicazioni dei responsabili delle strutture museali e in completa osservanza di ogni norma sulla privacy;

l'oggetto del servizio include, per tutto il periodo di attivazione, l'affitto delle aree espositive, le attività necessarie per l'ottenimento dei permessi, nullaosta ed autorizzazioni relative alle installazioni, i canoni di sorveglianza, di collegamento alla rete elettrica e internet, di manutenzione, nonché la copertura assicurativa completa per danni a persone e/o a cose e la responsabilità verso terzi; il tutto a carico dell'aggiudicatario.

L'oggetto del servizio include inoltre:

1. Progettazione, realizzazione e installazione dei *Digital Touchpoint* in ogni sua componente (spazi, arredi, sistemi tecnologici hardware e software, connessioni, etc...)
2. Trasporto, montaggio e messa in sicurezza dei Digital Touchpoint nelle aree dedicate.
3. Manutenzione operativa, con garanzia di *uptime* minimo verificabile.
4. Disattivazione e smontaggio al termine del contratto.

La fornitura dei *Digital Touchpoint* (di seguito DT) nei confronti della Fondazione Sistema Toscana si configura come un noleggio, nel senso che i Digital Touchpoint resteranno di proprietà del fornitore.

L'installazione dei *Digital Touchpoint* dovrà inoltre essere supportata da una attività di promozione e/o comunicazione all'interno ed all'esterno dei musei, da una azione di media relation ed da una opportuna campagna di sensibilizzazione al fine di promuovere sui vari media (TV, Internet e Stampa) la conoscenza e la visibilità dei Digital Touchpoint ed il progetto nel suo complesso.

Le azioni valutabili potranno riguardare sia eventi che advertising purchè compatibili con la strategia complessiva della campagna, con i contenuti del sito, con i contatti quali-quantitativi certificabili e con la natura della location.

## **Art. 2 Decorrenza, durata, rinnovo e proroga**

Il contratto ha decorrenza dalla data di stipula fino alla conclusione presunta delle attività, ovvero il 31/12/2010. Nel caso in cui le attività si concludano prima o sia necessario proseguirne la gestione sarà cura dell'aggiudicatario presentare una richiesta di conclusione anticipata o di proroga delle attività.

La Fondazione Sistema Toscana si riserva di richiedere all'aggiudicatario di avviare quanto prima l'attività, anche nelle more della stipula del contratto, come permesso dal comma 12 dell'art. 11 del D.Lgs. 163/2006.

## **Art. 3 Importo stimato**

L'ammontare dell'appalto è stimato in € 1.300.000 oltre IVA per un importo complessivo di € 1.560.000.

## Art. 4 Contenuto dell'offerta tecnica

Le offerte tecniche dovranno contenere questi argomenti, organizzati in sei parti:

- 1) Progetto di massima dei *Digital Touchpoint* in ogni sua componente
- 2) Caratteristiche tecniche dei componenti il DT (spazi, arredi, sistemi tecnologici hardware e software, connessioni...) e livelli di qualità del servizio.
- 3) Piano di dispiegamento di massima con specifica indicazione delle ipotesi di localizzazione all'interno dei diversi musei e la chiara indicazione del programma temporale di dislocazione in relazione ai diversi musei.
- 4) Attività di promozione e comunicazione, interne ed esterne alla location museale, attività di media relation.
- 5) Funzioni, servizi e location aggiuntivi.
- 6) Sistema di controllo dell'efficacia del servizio fornito ed eventuali funzioni di adaptive management comprensive le proposte di dislocazione in musei di pari efficacia rispetto a quelli indicati in funzione degli obiettivi della campagna o descritti.

E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare il progetto di massima. E' consentita l'indicazione di indirizzi di siti web, il cui contenuto integri la descrizione del progetto di massima.

Nella sezione tecnica del presente capitolato sono descritti i contenuti richiesti per le singole parti dell'offerta tecnica, il formato e le dimensioni massime del testo.

Le imprese devono presentare le offerte tecniche e possono presentare offerta per i servizi aggiuntivi e integrativi alla stessa, coerentemente a quanto indicato nell'art. 1.

**Le offerte tecniche non dovranno contenere nessuna stima di prezzi o costi proposti dagli offerenti, neanche per parti minori o per servizi aggiuntivi, pena l'esclusione dell'offerta.**

## Art. 5 Criterio di aggiudicazione

L'appalto è una procedura aperta e viene assegnato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del DLgs. n.163/06.

I criteri di valutazione saranno

Offerta tecnica      5 parametri per complessivi 80 punti

Offerta economica    2 parametri per complessivi 20 punti

I dettagli di utilizzo dei criteri di valutazione sono illustrati nella sezione tecnica del presente capitolato.

### Nota Bene

1. La gara sarà aggiudicata al concorrente la cui offerta avrà totalizzato il maggior punteggio sommando il punteggio ottenuto dalla valutazione dell'offerta tecnica con quello ottenuto dall'offerta economica.
2. Non saranno ammesse alla valutazione dell'offerta economica le offerte tecniche che abbiano conseguito un punteggio inferiore a 48 punti nel criterio "Qualità dell'offerta tecnica" né offerte economiche a rialzo.
3. In caso di parità la gara sarà aggiudicata al concorrente che avrà totalizzato il maggior punteggio sull'offerta tecnica.
4. Al fine di valutare l'efficacia potenziale e la qualità creativa della proposta, la commissione si baserà soprattutto sugli esempi e sui prodotti, soluzioni

organizzative e modelli presentati. Non è necessario che per l'OT si producano soluzioni originali, ma è necessario dimostrare come si intende nel concreto realizzare una soluzione, con quali strumenti e adottando quali standard. Gli esempi che verranno prodotti potranno far riferimento ad attività nuove, in corso di svolgimento, svolte oppure realizzate da altri, ma accessibili nel contesto della valutazione. Esposizioni esclusivamente teoriche o che si riferiscono a qualcosa di non esemplificato o non *visionabile* (anche come esempio parziale) oppure la cui efficacia potenziale non è sostenuta da riferimenti ad esperienze concrete, non permetteranno alla commissione di valutare positivamente l'efficacia potenziale. Naturalmente, le esemplificazioni e gli studi di riferimento potranno essere utili anche se riferiti ad altre attività che parzialmente ma esaustivamente siano in grado di far valutare alla commissione l'efficacia della proposta del proponente.

## **Art. 7 Efficacia del contratto, anticipo, fatturazione e pagamenti**

Ai sensi del comma 12 dell'art. 11 del D.Lgs 163/2006, la FST si riserva di richiedere all'offerente che dovesse risultare aggiudicatario provvisorio l'avvio immediato delle attività nelle more delle verifiche sulle dichiarazioni presentate, della verifica del DURC e di tutti gli altri adempimenti prescritti e finalizzati alla predisposizione definitiva del contratto di servizio.

Una volta completata la procedura di gara e stabilita l'aggiudicazione provvisoria, la FST comunicherà l'esito via FAX a tutti i partecipanti e comunicherà, *altresi*, all'aggiudicatario provvisorio la documentazione originale finalizzata a verificare le autocertificazioni presentate, la fideiussione del 10% dell'importo aggiudicato, il DURC e quant'altro necessario.

La FST concede, su richiesta dell'aggiudicatario, un'anticipazione del 10% dell'importo massimo contrattuale di cui all'art.5, ai sensi dell'art. 5, comma 1 del D.L. n.79/97 convertito, con modificazioni, nella legge n.140/97. L'anticipo sarà erogato a fronte di fattura da emettersi entro 30 giorni dalla data di stipula del contratto, previa produzione di apposita fideiussione, aggiuntiva a quella obbligatoria di legge, di importo pari al totale della fattura e di durata pari alla cauzione o fideiussione da rilasciarsi per la stipula del contratto stesso.

I pagamenti avverranno seguendo le fasi di sviluppo del progetto e della pianificazione approvate dal RUP, secondo quanto indicato nel contratto e nell'offerta tecnica, previa presentazione di SAL (relazione di stato avanzamento lavori) per le fasi principali del progetto e presentazione di regolare fattura. La FST si riserva di prevedere di riservare una percentuale non superiore al 10% del totale aggiudicato al fine di procedere ad adeguati test efficacia, rendicontazione e verifica dello svolgimento effettivo delle attività.

I pagamenti seguiranno, orientativamente, questa scansione

1. completamento dell'organizzazione di tutte le attività, progettazione e messa a punto definitiva del dispositivo e dell'organizzazione del servizio, dello stand, individuazione delle location, individuazione definitiva del calendario di dislocazione e approvazione da parte di FST del complesso di quanto sopra (almeno il 20% dell'importo aggiudicato)
2. Completa dislocazione di tutti i dispositivi e verifica del loro corretto posizionamento e funzionamento (almeno il 30% dell'importo aggiudicato)
3. Superamento, in ogni museo individuato del 50% dei giorni di permanenza dei dispositivi secondo il calendario approvato e assenza di sostanziali disservizi di grave entità (almeno il 30% dell'importo aggiudicato)

- 
4. Completamento della campagna, consegna dei dispositivi alla FST, verifica della loro integrità e funzionamento, elaborazione della rendicontazione finale (circa il 20% dell'importo aggiudicato)

La percentuale di pagamento potrà subire variazioni secondo tre criteri

1. attività effettivamente svolta
2. disservizi riscontrati
3. obblighi di rendicontazione della FST

Quindi, gli importi indicati nel presente articolo sono da ritenere di riferimento ma non vincolanti. Al momento della stipula del contratto, verranno precisate queste percentuali di pagamento sulla base della OT approvata, delle esigenze di attuazione dell'iniziativa da parte della Fondazione e dei tre criteri indicati.

Alla conclusione delle attività, l'aggiudicatario presenterà una relazione finale di esecuzione che, una volta approvata, permetterà di liquidare il corrispettivo residuo derivante dall'importo aggiudicato al quale sono sottratti gli anticipi e i pagamenti eventualmente già fatturati.

Nella relazione finale in forma dettagliata e nei SAL in forma sintetica, l'aggiudicatario dovrà precisare lo stato di avanzamento del servizio e una stima dei passaggi di turisti di fronte e dentro i Digital Touchpoint nel periodo di riferimento.

## **Art. 8 Obblighi di informazione e di formazione**

La FST prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto indice una riunione di coordinamento con l'impresa e fornisce le informazioni sui rischi esistenti nell'ambiente (la sua sede) ove l'impresa dovesse eseguire parte delle prestazioni e sulle misure di prevenzione e di emergenza eventualmente da adottare in relazione alla prestazione da eseguire. Questa riunione verrà svolta alla presenza dei responsabili della sicurezza delle location degli interventi.

## **Art. 9 Obblighi dell'impresa**

L'aggiudicatario, ai sensi dell'art.24 della L. R. Toscana n.38/07, ha l'obbligo di informare immediatamente la stazione appaltante di qualsiasi atto di intimidazione commesso nei suoi confronti nel corso del contratto con la finalità di condizionarne la regolare e corretta esecuzione.

L'aggiudicatario, inoltre, dovrà sottoporre tutta la propria attività inerente nello specifico le scelte artistiche, d'immagine e inerenti le variazioni e integrazioni al capitolato all'approvazione della FST nella persona del RdP.

L'impresa si impegna a seguire con attenzione quanto previsto, le indicazioni delle specifiche tecniche incluse nel presente capitolato, cosciente delle penali previste per inadempienza. Inoltre, per tutta la durata del contratto, l'impresa si impegna a fornire alla FST un referente e i suoi recapiti telefonici mobili e di posta elettronica, per le comunicazioni di servizio e il coordinamento.

La reperibilità deve essere garantita ordinariamente per tutti i giorni feriali ma, vista l'esigenza di operare in musei localizzati in fusi orari diversi da quelli italiani e in orari non solo d'ufficio, deve essere rilasciato un recapito che preveda una reperibilità con un minimo di 144 ore settimana per contatto diretto a seguito di eventuali emergenze. Il recapito 24h può essere anche di cercapersone o pager, basta che sia garantita risposta (*recall*) entro le 2 ore.

L'aggiudicatario si impegna a seguire le indicazioni contenute nel regolamento UE 1828/2006 ed in particolare ad adeguare per conto della FST tutte le comunicazioni e tutti i materiali distribuiti nel rispetto delle Responsabilità dei beneficiari relative agli interventi informativi e pubblicitari destinati al pubblico (art. 8, 9 e seguenti del medesimo regolamento).

In particolare, l'aggiudicatario dovrà raccogliere tutto il materiale da lui prodotto in forma cartacea o elettronica (a seconda della natura del prodotto), al fine di rendere disponibile nelle forme previste dal regolamento tutti i materiali prodotti per la campagna e durante il servizio. Visto che in altre parti della Campagna gestita dalla FST sono previste attività simili, l'aggiudicatario potrebbe essere tenuto a versare il materiale prodotto anche in altri siti, dalla FST indicati.

In questa direzione, nel contratto di servizio, saranno indicate le modalità specifiche per la gestione della pubblicità e modelli di comunicazione obbligatori da garantire per la presenza di cofinanziamento regionale, comunitario e inserimento dell'attività nella campagna *Marca Toscana. Voglio Vivere Così*.

## **Art. 10 Verifica di regolare esecuzione**

La FST verificherà la regolare esecuzione delle prestazioni in relazione a quanto stabilito nel presente capitolato sulla base di rapporti di avanzamento (SAL) presentati dall'affidatario, a quanto contenuto nell'offerta tecnica e nelle specifiche tecniche e nel capitolato, oltre a quanto eventualmente contenuto nelle norme specifiche del contratto, facendo riferimento al cronogramma presentato.

La verifica della regolare esecuzione imporrà, periodicamente, la predisposizione di relazioni di esecuzione che siano adeguatamente dettagliate e capaci di comunicare l'efficienza e l'efficacia delle attività svolte, con particolare riferimento agli obblighi di rendicontazione delle attività all'Unione Europea da parte della Regione Toscana che finanzia la campagna.

La Fondazione Sistema Toscana si riserva di compiere verifiche del regolare funzionamento degli impianti, della loro dislocazione, della loro efficienza, pulizia, rispondenza alle caratteristiche previste dal presente capitolato in ogni momento, con propri inviati o attraverso interviste a testimoni.

## **Art. 11 Proprietà dei prodotti di natura intellettuale**

Relativamente ai materiali prodotti nell'ambito del presente appalto comunque denominati, prodotti nell'ambito delle attività di cui all'art.1 e alle specifiche tecniche, durante tutta la durata dell'appalto, la FST è proprietaria (in nome proprio o per conto delle istituzioni sue mandatarie) e titolare dei diritti esclusivi di utilizzazione economica e non, anche secondo quanto previsto dalla legge n. 633/41 e sue modifiche, integrazioni e interpretazioni successive.

L'appaltatore rimane in ogni caso responsabile delle attrezzature e dei servizi sviluppati durante l'appalto per quanto concerne la manutenzione e la garanzia di corretto funzionamento durante la vigenza del contratto.

La FST si riserva, entro la vigenza del contratto, di promuovere la conoscenza e diffondere le attività, i servizi e le applicazioni del presente contratto, anche attraverso presentazioni e dimostrazioni, concordando con il contraente le condizioni di sua eventuale partecipazione.

## **Art. 12 Modalità di presentazione delle offerte**

I proponenti, entro le ore 13 della data indicata nel bando a presentare offerte, dovranno consegnare (con le modalità da loro preferite ma, comunque tenendo conto che non farà fede il timbro postale ma la data di consegna al protocollo della FST), in un plico chiuso in ogni sua parte, timbrato e siglato sui lembi di chiusura con sigle apposte in modo tale da escludere qualsiasi manomissione del plico (e **obbligatoriamente** sui lembi di chiusura del plico). Si farà

riferimento, per la valutazione, alla vigente giurisprudenza amministrativa, cooperando lealmente, comunque, con il partecipante al fine di garantire la massima partecipazione alla procedura.

Sulla busta, oltre all'indirizzo della Fondazione Sistema Toscana, dovrà essere indicata la dizione dell'appalto come indicata nel presente capitolato e la scritta **NON APRIRE**. Il mittente dovrà essere chiaramente indicato e altrettanto il numero di fax o la casella di posta elettronica certificata che verrà utilizzato/a per ogni comunicazione fra la stazione appaltante e il partecipante.

All'interno del plico si troveranno tre buste, chiuse con le medesime modalità:

- busta Documenti amministrativi
- busta Offerta tecnica
- busta Offerta economica

La busta **Documenti amministrativi**, chiusa, siglata sui lembi di chiusura al fine di escludere qualunque manomissione, conterrà, nelle modalità previste dal presente capitolato,

- una dichiarazione sottoscritta dal legale rappresentante dell'impresa proponente o del capofila del raggruppamento dove si dichiara che si è preso visione del capitolato e che l'impresa partecipa all'appalto cosciente dei contenuti dei servizi da erogare nei termini previsti dai documenti di gara
- le dichiarazioni, certificazioni o autocertificazioni, redatte a norma di legge, relative ai criteri di ammissibilità indicati nel bando di gara
- relativamente al criterio generale di capacità economica-finanziaria si farà riferimento a quanto previsto all'articolo 41 del D.Lgs. 163/2006 e sue successive modifiche e integrazioni, con specifico riferimento al comma 2. Si rende nota la volontà della FST, coerentemente con la sua filosofia amministrativa, di considerare valida documentazione di qualsiasi natura che possa attestare che l'impresa è in grado di supportare uno sforzo economico-finanziario pari all'interno importo dell'appalto per un periodo di 12 mesi.
- il DURC in corso di validità o documentazione equipollente (es. autocertificazione);
- Una fotocopia del documento di chi firma;
- Cauzione o Fideiussione del 2% dell'importo a base d'asta con tutte le caratteristiche previste dalla corrente normativa. Si ricorda che, nel caso di RTI, la fidejussione deve tutelare esplicitamente la FST nei confronti di tutti i membri del RTI e non è accettabile una fidejussione intestata al solo capofila o ad un solo membro del RTI anche se di importo pari a quello richiesto;
- La ricevuta di pagamento del contributo di 70 euro all'autorità garante dei contratti.

Nel caso di RTI, la documentazione di cui sopra va consegnata da tutti i membri dell'RTI, ad esclusione di una dichiarazione riassuntiva che riassume la composizione dell'RTI e la sua complessiva capacità di rispondere alle richieste di ammissibilità del bando, che potrà essere sottoscritta dal rappresentante legale del solo capofila della costituenda RTI.

Nel caso di consorzi, si seguirà un'analoga procedura, individuando in un'unica dichiarazione sottoscritta dal rappresentante legale del consorzio la sua complessiva capacità di rispondere alle richieste di ammissibilità del bando, indicando il contributo che a questa danno le singole imprese del consorzio coinvolte nell'appalto.

Questa busta sarà la prima aperta, in seduta pubblica, al fine di valutare l'ammissibilità alla valutazione dell'offerta tecnica di ciascun concorrente. Al termine della valutazione di ammissibilità, se non sono necessarie integrazioni, si procederà a richiedere le prove inerenti la correttezza.

La busta **Offerta tecnica**, chiusa, siglata sui lembi di chiusura al fine di escludere qualunque manomissione, conterrà, nelle modalità previste dal presente capitolato, l'offerta tecnica ovvero il documento di proposta di realizzazione.

Il documento di massimo 80.000 caratteri (ovvero circa 45 pagine), dovrà essere rilegato, siglato in ogni pagina e firmato nella pagina conclusiva da parte del rappresentante legale del proponente o del capofila della costituenda RTI o di altro raggruppamento ammesso nelle



forme previste. Il documento dovrà essere composto in fogli A4 (con schemi e inserti esplicativi anche in altri formati, se necessario), con carattere di dimensioni minima 10 (Arial, TMS, Garamond o assimilabili).

Sono consentiti allegati esemplificativi delle funzionalità delle proposte, in forma di filmato mpeg o simile, stampe di pagine web, foto, immagini commentate o meno, elaborati tecnici, estratti da progetti, relazioni descrittive delle caratteristiche tecnologiche di dettaglio eccetera. Il tutto dovrà essere inserito all'interno di un supporto di memorizzazione (chiave flash usb, dvd, cdrom) di utilizzazione corrente e in formati normalmente utilizzati (pdf, doc, odt, eccetera). Si gradirà la scelta di economizzare carta preferendo inserire immagini ed esemplificazioni, quando possibile, su supporto di memorizzazione o, se più efficace, su sito web accessibile. Vista la natura tecnica delle proposte, la commissione si riserva di richiedere chiarimenti e integrazioni tramite fax o email, a scopi esclusivamente di corretta lettura e interpretazione dell'offerta. Queste richieste di chiarimento e integrazioni saranno naturalmente parte del verbale di valutazione dell'offerta tecnica e componente essenziale della documentazione di gara.

La busta **Offerta Economica** conterrà, nelle modalità previste dal presente capitolato, il documento di proposta economica, composto dalle due parti, ed espressa in numeri o lettere, indicanti *P1: Prezzo* e *P2: valore ponderato totale*. Si ricordano i vincoli minimi di P2 per ciascun museo che comportano immediata esclusione dalla valutazione, come la presentazione di P1 in rialzo rispetto alla base d'asta.

Nel caso in cui ci siano indicazioni difformi fra numeri e lettere, la FST considererà valida l'indicazione in lettere.

L'offerta andrà siglata su ogni foglio dal rappresentante legale dell'offerente o del capofila dell'eventuale raggruppamento, che ne firmerà anche l'ultima pagina.

**NB** La mancanza nella busta Documenti amministrativi della fotocopia dei documenti di chi firma (nei casi previsti dalla Legge), oppure la mancanza di adeguata sicurezza nell'integrità delle buste e del plico o l'assenza delle firme del rappresentante legale nei documenti ove previsto dal presente capitolato, è condizione di esclusione dalla valutazione e dalla gara.

## **Art. 13 Svolgimento della valutazione e della gara**

La Commissione in seduta pubblica si riunirà per verificare il contenuto delle offerte e aprirà soltanto la busta generale e quella dell'offerta ai documenti amministrativi.

Verificata l'integrità del plico e delle buste, la Commissione verificherà il contenuto della busta Documenti amministrativi. Verificato il contenuto, la Commissione procederà a dichiarare gli ammessi alla valutazione dell'offerta tecnica.

La Commissione, dunque, si riunirà in seduta riservata per valutare le offerte tecniche.

Una volta conclusa la valutazione delle stesse e attribuito il punteggio, la Commissione procederà a convocare via fax una riunione pubblica dove, comunicate le valutazioni tecniche, si procederà all'apertura della busta economica ed ad attribuire il relativo punteggio. Quindi, la Commissione procederà all'attribuzione provvisoria dell'appalto e procederà, nella stessa seduta, a consegnare ai rappresentanti presenti (o ad inviare via fax se non presenti) la richiesta di integrazione documentale utile alla stipula nei termini di Legge del contratto e la richiesta di avvio con urgenza dei servizi ai sensi del comma 12 dell'art. 11 del D.Lgs 163/2006.

Una volta completata la verifica, tenendo conto della garanzia fideiussoria definitiva e dei tempi di produzione da parte di altre amministrazioni del DURC o altri certificati, si procederà alla stipula del contratto.

La verifica della correttezza delle dichiarazioni sottoposte in sede di gara verrà svolta verso il vincitore e i primi due classificati. In caso di parità di punteggio, si estenderà questa verifica a tutti coloro hanno conseguito i primi tre punteggi complessivi di gara.

Nel caso in cui ci si trovi di fronte ad offerte anormalmente basse, si procederà ai sensi di quanto previsto dal comma 2 e 5 dell'art. 86, dall'art. 87 e dall'art. 88 del D.Lgs. 163/06 alla richiesta della seguente documentazione aggiuntiva:

- 1) una previsione delle seguenti tipologie di costo che l'offerente prevede di dover

sostenere nel periodo contrattuale per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto:

- costi del personale, con distinta indicazione di stipendi, oneri sociali, quota TFR, altri costi;
- ammortamenti delle immobilizzazioni materiali e immateriali;
- oneri diversi di gestione;

2) eventuali condizioni eccezionalmente favorevoli di cui dispone l'offerente per l'esecuzione delle prestazioni oggetto dell'appalto;

3) ogni altra eventuale informazione utile alla giustificazione del prezzo offerto.

**NB**

- Determina l'esclusione dalla gara il fatto che l'offerta economica non sia firmata come previsto dal presente capitolato e non rispetti i vincoli obbligatori previsti.
- La FST esclude dalla gara le offerte individuate anormalmente basse a seguito del procedimento di cui all'art. 88 del D.Lgs. 163/2006.
- Sono escluse altrettanto offerte condizionate o espresse in modo indeterminato od incompleto, ovvero riferite ad offerta relativa ad altra gara.
- Non è possibile presentare offerte modificative o integrative di offerta già presentata. E' possibile, nei termini fissati, ritirare l'offerta presentata. Una volta ritirata un'offerta precedentemente presentata, è possibile, rimanendo nei termini fissati, presentare una nuova offerta.
- La FST si riserva la facoltà di non dare luogo alla gara o di prorogarne la data ove lo richiedano motivate esigenze, senza che i concorrenti possano avanzare alcuna pretesa al riguardo.
- La FST ha facoltà di non procedere all'aggiudicazione definitiva se nessuna offerta risulti conveniente o idonea in relazione all'oggetto del contratto.
- La FST si riserva la facoltà di non dar luogo all'aggiudicazione definitiva ove lo richiedano motivate esigenze di interesse pubblico.
- L'aggiudicazione definitiva non equivale ad accettazione dell'offerta.
- La FST si riserva di inserire clausole al contratto che stabiliscano significative penali in funzione di ritardi o di non adeguata esecuzione del contratto. Le penali non potranno superare l'importo a base d'asta maggiorato del 10%. Se si dovesse superare questa soglia presunta, il contratto si dovrà considerare annullato. Le penali saranno proporzionalmente attribuite sulla base del rilievo della mancanza, da commisurare sulla base dei criteri di valutazione del presente appalto.
- L'aggiudicazione definitiva dell'appalto è adottata con decisione della commissione nominata in sede di CdA di Fondazione Sistema Toscana, entro 30 giorni dal ricevimento dell'aggiudicazione provvisoria e di tutta la documentazione prevista per la stipula del contratto. Tale provvedimento, fino a quando il contratto non è stato stipulato, può essere revocato qualora la conclusione del contratto risulti superflua o dannosa per la FST.

## **Art. 14 Cauzione definitiva**

Il contraente è obbligato a costituire una garanzia fideiussoria del 10% dell'importo contrattuale. Ai sensi dell'art. 40 D.Lgs. 163/2006 la garanzia fideiussoria è ridotta del 50% qualora l'esecutore del contratto sia in possesso della certificazione del sistema di qualità conforme alle norme UNI EN ISO 9001:2000.

La fideiussione bancaria o assicurativa di cui al comma 1 deve prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, la rinuncia all'eccezione di cui all'articolo 1957, comma 2, del Codice Civile, nonché l'operatività della garanzia medesima entro quindici giorni, a semplice richiesta scritta della stazione appaltante.

Ai sensi dell'articolo 113, quinto comma, del decreto legislativo n.163/06 la garanzia copre gli oneri per il mancato o inesatto adempimento e cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione o analoga certificazione della stazione

---

appaltante.

Ai sensi dell'art. 113, c. 3 del D.Lgs. n. 163/06 la garanzia fideiussoria è progressivamente svincolata nei termini stabiliti nel contratto, in funzione del programma di esecuzione presentato ed accettato tramite l'offerta tecnica. Lo svincolo non potrà mai rendere impossibile alla FST avere a disposizione un importo a cauzione inferiore al 10% dell'importo non ancora approvato tramite la approvazione di SAL.

## **Art. 15 Subappalto e cessione del contratto**

Il subappalto è permesso nei termini di Legge per un importo non superiore al 30% dell'importo posto a base d'asta. Per rendere efficace il contratto di subappalto, la FST si riserva di compiere tutte le verifiche permesse dalla vigente normativa.

E' vietata la cessione totale o parziale del contratto.

## **Art. 16 Penali e risoluzione del contratto**

Il mancato e non puntuale rispetto degli obblighi contenuti nel presente Capitolato Speciale d'Appalto, nell'offerta tecnica e nel contratto comporta l'applicazione delle penali nelle fattispecie di seguito indicate, qualora queste dipendano da cause imputabili all'aggiudicatario:

1. in caso di ritardo nell'organizzazione delle attività rispetto a quanto concordato con i documenti di pianificazione e programmazione
2. in caso di modifica delle funzionalità del servizio o degli apparati senza autorizzazione della FST
3. in caso di inosservanza delle disposizioni in tema di riservatezza o proprietà degli elaborati
4. in caso di non conforme realizzazione anche di una sola attività, rispetto a quanto previsto, con particolare riferimento alla localizzazione degli apparati, dei giorni di funzionalità, della completa funzionalità, del collegamento fra gli stessi e la rete di accesso, della loro manutenzione corretta, compresa pulizia e decoro, della mancata consegna alla FST degli apparati alla conclusione della attività.

Per ognuna di queste mancanze, per ogni giorno successivo al secondo feriale successivo al ricevimento della comunicazione, potrà essere applicata una penale di 1.000 euro al giorno per la mancanza di intervento oppure di 500 euro al giorno per la mancanza di funzionalità o ritardo nella attivazione fino ad un massimo del 110% dell'importo aggiudicato.

Trascorsi i termini indicati nel contratto, in caso perduri l'inadempimento, le penali giornaliere saranno raddoppiate per un ulteriore periodo di 10 giorni. Scaduto anche tale termine, la FST, ove perduri l'inadempimento, procederà ad inviare formale diffida all'aggiudicatario ai sensi dell'art.1454 del codice civile, assegnando allo stesso un congruo termine per l'adempimento, scaduto il quale sarà facoltà della FST risolvere il contratto; durante l'ulteriore periodo assegnato continueranno ad essere applicate le penali nella misura massima.

In tutti i casi, il responsabile del contratto provvederà a contestare l'inadempimento all'aggiudicatario e ad applicare la penale, ove ritenga che le motivazioni addotte, da inviarsi alla FST entro 5 giorni consecutivi dalla contestazione, non siano sufficienti ad escludere l'imputabilità dell'inadempimento all'impresa.

In caso di applicazione delle penali, la FST ha facoltà di rivalersi sui pagamenti dovuti all'aggiudicatario in relazione al presente contratto ovvero di escutere in tutto o in parte la cauzione definitiva.

In ogni caso, qualora la FST rilevi gravi o reiterate inadempienze dell'aggiudicatario rispetto alle attività oggetto dell'appalto e agli obblighi previsti dal presente capitolato, la stessa invierà formale diffida assegnando un congruo termine, scaduto il quale il contratto sarà risolto di

diritto.

In caso di risoluzione, l'Amministrazione procederà all'escussione del deposito cauzionale definitivo prestato dall'appaltatore, salvo l'ulteriore risarcimento dei danni, anche derivante dalla necessità di procedere ad un nuovo affidamento, dalla mancata esecuzione delle attività, dal danno d'immagine eccetera. Anche in questo caso, l'amministrazione potrà rivalersi sui pagamenti ancora da effettuare.

## **Art. 17 Assicurazioni obbligatorie antinfortunistiche ed assistenziali - responsabilità del contraente**

L'aggiudicatario è tenuto all'osservanza delle norme relative alle assicurazioni obbligatorie ed antinfortunistiche, previdenziali ed assistenziali e dovrà adottare tutti i procedimenti e le cautele atti a garantire l'incolumità delle persone addette e dei terzi con scrupolosa osservanza delle norme antinfortunistiche in vigore; ogni più ampia responsabilità in caso di infortuni o danni eventualmente subiti da persone o cose, tanto dell'Amministrazione che di terzi, in dipendenza di omissioni o negligenze nell'esecuzione della prestazione ricadrà sul contraente restandone sollevata l'Amministrazione.

In particolare, l'aggiudicatario si impegna ad ottemperare a tutti gli adempimenti previsti dal D.Lgs. n. 81/08.

## **Art. 18 Trattamento dei dati personali**

Ai sensi e per gli effetti della normativa in materia di protezione dei dati personali, emanata con il D.Lgs. 30 giugno 2003, n.196 ed in relazione alle operazioni che vengono eseguite per lo svolgimento delle attività previste dal presente appalto, la FST, in qualità di Titolare, nomina l'aggiudicatario Responsabile esterno del trattamento.

Si precisa che tale nomina avrà validità per il tempo necessario per eseguire le operazioni affidate dal Titolare e si considererà revocata a completamento dell'appalto. L'aggiudicatario, in quanto Responsabile esterno, è tenuto ad assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi, dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione, impegnandosi a rispettare rigorosamente tutte le norme relative all'applicazione del D.Lgs. 196/2003.

In particolare si impegna a: utilizzare i dati solo per le finalità connesse allo svolgimento dell'attività oggetto del contratto con divieto di qualsiasi altra diversa utilizzazione; nominare per iscritto gli incaricati del trattamento, fornendo loro le necessarie istruzioni; adottare idonee e preventive misure di sicurezza atte ad eliminare o, comunque, a ridurre al minimo qualsiasi rischio di distruzione o perdita, anche accidentale, dei dati personali trattati, di accesso non autorizzato o di trattamento non consentito o non conforme, nel rispetto delle disposizioni contenute nell'articolo 31 del D.Lgs. 196/2003; adottare tutte le misure di sicurezza, previste dagli articoli 33, 34, 35 e 36 del D.Lgs. 196/2003, che configurano il livello minimo di protezione richiesto in relazione ai rischi di cui all'articolo 31, analiticamente specificato nell'allegato B al decreto stesso, denominato "Disciplinare tecnico in materia di misure minime di sicurezza"; predisporre e trasmettere al Titolare Fondazione Sistema Toscana una relazione conclusiva in merito agli adempimenti eseguiti e alle misure di sicurezza adottate.

## **Art. 19 Stipula**

La stipula del contratto avviene con le forme previste ai sensi dell'art. 11, comma 13, del D.Lgs. 163/2006.

L'impresa resta impegnata alla stipula fin dal momento della presentazione dell'offerta, mentre la FST resta impegnata dal momento dell'approvazione dell'aggiudicazione, salvo quanto previsto dall'art. 56 comma 3 della L.R. 38/2007.

## **Art. 20 Oneri tributari e spese contrattuali**

I corrispettivi del presente contratto sono soggetti alle disposizioni del DPR 633/1972 per quanto concerne l'IVA, al DPR 131/1986 per quanto concerne l'imposta di registro e al DPR 642/1972 per l'imposta di bollo.

L'imposta di bollo e di registro ed ogni altra spesa connessa al contratto sono a carico del contraente.

## **Art. 21 Recesso**

La FST può, in qualsiasi momento, recedere dal contratto stipulato per sopravvenuti motivi di interesse pubblico o di autotutela. In caso di recesso il contraente ha diritto al pagamento dei servizi prestati, purché correttamente eseguiti, secondo il corrispettivo e le condizioni pattuite, rinunciando espressamente, ora per allora, a qualsiasi ulteriore eventuale pretesa anche di natura risarcitoria ed a ogni ulteriore compenso o indennizzo e/o rimborso spese, anche in deroga a quanto previsto dall'art. 1671 del codice civile.

E' fatto divieto al contraente di recedere dal contratto.

## **Art. 22 Foro competente**

Per qualsiasi controversia inerente il presente contratto, ove la FST sia attore o convenuto resta inteso tra le parti la competenza del Foro di Firenze con espressa rinuncia di qualsiasi altro.

## **Art. 23 Norme di rinvio**

Per quanto non espressamente previsto dal presente capitolato, si fa riferimento alla Direttiva n. 2004/18/CE, al D.Lgs. 163/06, alla L.R. n. 38/07, al Regolamento di esecuzione della L.R. n.38/07 approvato con D.P.G.R. n. 30/R del 27/05/08, alle altre disposizioni vigenti in materia.

## Art. 24 Descrizione tecnica di dettaglio della fornitura e delle modalità di valutazione delle offerte

### Aspetto esteriore e caratteristiche complessive

In questa sezione sono descritti i requisiti tecnici e funzionali riguardanti l'aspetto esteriore e le caratteristiche complessive dei *Digital Touchpoint*.

ID	Descrizione
COM.1	Complessivamente, ciascun <i>Digital Touchpoint</i> dovrà occupare un'area indicativamente non inferiore ai 9 m <sup>2</sup> , con altezza in proporzione, e deve costituire una struttura indipendente.
COM.2	Ciascun <i>Digital Touchpoint</i> dovrà contenere almeno una postazione multimediale interattiva completa.
COM.3	L'aspetto visivo dei <i>Digital Touchpoint</i> dovrà essere di elevato impatto e avere un'immagine coordinata con quella del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> . Devono inoltre essere evidenti il carattere interattivo del <i>Digital Touchpoint</i> e il fatto che ciascuno di essi costituisce anche un "hot spot" per la connessione WiFi.
COM.4	Preferibilmente, i contenuti multimediali presentati dovrebbero essere visibili da una distanza non inferiore a 10 m. Preferibilmente, ciascun <i>Digital Touchpoint</i> dovrebbe contenere due postazioni multimediali complete e indipendenti, fruibili da due persone contemporaneamente. Preferibilmente, i contenuti multimediali presentati dovrebbero essere chiaramente visibili da altre persone anche durante l'interazione di una persona con la postazione.
COM.5	Nel complesso, ciascun <i>Digital Touchpoint</i> dovrà essere realizzato con materiali idonei all'esposizione in ambienti pubblici, in linea con le norme vigenti e le eventuali disposizioni particolari previste per le località di dispiegamento. In particolare, i <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere compatibili con le indicazioni dei responsabili delle strutture museali e in completa osservanza di ogni norma sulla privacy.
COM.6	La possibilità di dispiegare alcuni <i>Digital Touchpoint</i> all'esterno è considerata una caratteristica interessante, e come tale sarà oggetto di valutazione, ma non necessaria.
COM.7	La realizzazione dei <i>Digital Touchpoint</i> dovrà essere preceduta dalla presentazione, da parte del fornitore, di un progetto di dettaglio che permetta di valutare in particolare l'aspetto visivo complessivo. Tale progetto di dettaglio deve essere esplicitamente approvato dalla Fondazione Sistema Toscana.
COM.8	Eventuali messaggi promozionali dovranno essere realizzati contemporaneamente in lingua italiana, lingua inglese e nella lingua del paese ospitante.

## User Experience

In questa sezione sono descritti i requisiti funzionali riguardanti la fruizione dei contenuti multimediali da parte dei visitatori.

ID	Descrizione
EXP.1	Lo scopo principale dei <i>Digital Touchpoint</i> qui descritti è quello attrarre l'interesse di visitatori dei musei, di consentire la visita interattiva del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> e l'accesso ai contenuti multimediali opportunamente predisposti da FST.
EXP.2	La visita interattiva potrà svolgersi in due modi principali: a) tramite le postazioni multimediali interattive; b) tramite la connessione con un dispositivo personale (telefono, palmare, notebook, netbook o altro non inclusi nel presente bando di gara) all' "hot spot" WiFi. Nel primo caso, l'esperienza del visitatore dovrà essere principalmente orientata alla navigazione interattiva di testi, immagini, audio e video di promozione turistica contenute in particolare sezioni del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> (aree del sito a consultazione pubblica) Nel secondo caso, l'esperienza del visitatore dovrà essere principalmente orientata alla navigazione del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> , alle offerte, alla gestione del proprio profilo, alle opportunità e all'interazione con i sistemi di ricerca e di prenotazione online del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> (intero sito incluse le aree a consultazione privata).
EXP.3	Le postazioni multimediali saranno anche proattive: in assenza di interazione diretta con i visitatori, dopo un minimo periodo di pausa, le postazioni attiveranno un'applicazione di <i>capture</i> dell'attenzione, che presenterà contenuti multimediali o lancerà application (dettaglio al punto TEC.7)
EXP.4	I <i>Digital Touchpoint</i> effettueranno azioni di comunicazione di prossimità tramite collegamento Bluetooth. I messaggi inviati conterranno <i>link</i> per la visita di sezioni dedicate ai dispositivi <i>mobile</i> del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> e inviti allo scaricamento di applicazioni per dispositivi <i>mobile</i> .

## Requisiti tecnici e funzionali

In questa sezione sono descritti i requisiti tecnici e funzionali per i *Digital Touchpoint* e per le postazioni multimediali incluse.

ID	Descrizione
TEC.1	Ciascuna postazione multimediale inclusa in un <i>Digital Touchpoint</i> sarà costituita da un sistema hardware e software indipendente con un'interfaccia primaria rappresentata da uno schermo <i>touch screen</i> o <i>touchless</i> . Le caratteristiche minime di ciascuna postazione multimediale dovranno essere: a) schermo <i>touch screen</i> o <i>touchless</i> ad alta luminosità e di dimensione non inferiore a 19"; b) risoluzione grafica non inferiore 1280x1024 pixel, con una profondità di colore non inferiore a 24 bit; c) PC multimediale di caratteristiche tecniche adeguate; d) interfacce di rete; e) interfacce per tastiera e USB; f) sistema audio di alta qualità con almeno 2 <i>speaker</i> . Sono senz'altro preferibili, e oggetto di valutazione positiva, postazioni multimediali con caratteristiche superiori a quanto sopra indicato. Sono particolarmente rilevanti in questo senso le caratteristiche dello schermo, la risoluzione grafica, l'innovatività e le funzionalità della modalità di interazione con l'utente.

ID	Descrizione
TEC.2	Ciascun <i>Digital Touchpoint</i> dovrà includere anche uno “hot spot” WiFi ed un interfaccia Bluetooth, quest’ultima con una capacità non inferiore a 7 connessioni simultanee (o parametro equivalente).
TEC.3	I <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere dotati di 2 <i>webcam (IP camera)</i> per la visione della postazione stessa e dell’area circostante.
TEC.4	I <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere realizzati con materiali e tecniche in linea con i regolamenti e le normative vigenti nelle località di dispiegamento in tema di prevenzione degli infortuni. Anche il dispiegamento dei <i>Digital Touchpoint</i> deve avvenire nel completo rispetto di dette regole e norme.
TEC.5	I <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere realizzati con tecniche e accorgimenti adeguati per minimizzare il rischio di guasti e garantire un’elevata disponibilità al funzionamento con un livello minimo di manutenzione.
TEC.6	I <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere dotati di protezioni anti-vandalo e le componenti interne devono essere protette ed inaccessibili se non dal personale addetto alla manutenzione.

ID	Descrizione
TEC.7	Ciascuna postazione multimediale dovrà essere equipaggiata con sistema operativo e strumenti software di base adeguati per l’esecuzione di programmi in modo protetto (modalità <i>Kiosk</i> ). Il sistema software complessivo dovrà essere inoltre in grado di far partire, dopo un certo periodo di inattività, una o più applicazioni di <i>capture</i> (intesa come sostituto di uno <i>screen saver</i> o anche <i>interattiva che</i> ) per attirare l’attenzione del visitatore con applicazioni e contenuti multimediali. La realizzazione di una prima applicazione di <i>capture</i> con caratteristiche concordate con la Fondazione Sistema Toscana è inclusa nell’oggetto del servizio.
TEC.8	Ciascuna postazione multimediale dovrà essere equipaggiata con un applicativo per il <i>browsing</i> protetto, intesa come la limitazione della navigazione a domini internet prestabiliti, unita alla presenza di funzioni anti-manomissione. L’applicativo di <i>browsing</i> protetto dovrà essere adatto alla gestione del <i>touch screen</i> . In particolare deve poter gestire una tastiera virtuale. L’applicativo di <i>browsing</i> protetto dovrebbe essere in grado di ritornare automaticamente ad una URL di default a seguito di un periodo di inattività. L’applicativo dovrà inoltre essere in grado, nel caso di assenza di connettività dovuta a guasti o cause di forma maggiore, di presentare all’utente una serie di contenuti multimediali installati on-board ed aggiornabili da remoto.
TEC.9	Ciascuna postazione multimediale, dotata di interfaccia Bluetooth, dovrà essere dotata di software per l’invio di messaggi promozionali a dispositivi <i>mobile</i> via bluetooth.
TEC.10	Ciascuna postazione multimediale dotata di “hot spot” WiFi dovrà essere dotata di software di protezione, che consenta come minimo di prevenire il mutuo collegamento tra i dispositivi e la limitazione del <i>range</i> degli indirizzi web ed IP raggiungibili (forniti da FST).
TEC.11	Ciascuna postazione multimediale dovrà essere equipaggiata con un sistema di raccolta dei dati relativi all’utilizzo da parte dei visitatori, inteso come un <i>log</i> sintetico dei contatti e delle principali operazioni effettuate.
TEC.12	Ciascuna postazione multimediale dovrà essere equipaggiata con un sistema di gestione e manutenzione remota, attivabile in modalità sicura, tramite internet. Il sistema di gestione remota dovrà consentire come minimo le seguenti funzioni: a) configurazione e upgrade degli strumenti software installati sulle postazioni multimediali; b) configurazione dei parametri applicativi (p.es. URL di default, domini permessi) dell’applicativo di <i>browsing</i> protetto; c) configurazione ed aggiornamento dell’applicazione di <i>capture</i> ; d) configurazione del sistema di invio dei messaggi promozionali attraverso



ID	Descrizione
	<p>l'interfaccia Bluetooth;</p> <p>e) configurazione del software di gestione dello <i>hotspot</i> pubblico in modo protetto;</p> <p>f) accesso remoto ai dati di reportistica relativi all'utilizzo da parte dei visitatori;</p> <p>g) verifica in remoto dei parametri operativi di funzionamento dei sistemi hardware e software.</p> <p>Il sistema di gestione remota dovrà essere in grado di notificare eventi rilevanti per la gestione del sistema e la qualità del servizio nel suo complesso, quali, ad esempio, malfunzionamenti hardware e software e tentativi di manomissione.</p>

### Dispiegamento

In questa sezione sono descritti i requisiti riguardanti il dispiegamento dei *Digital Touchpoint* nei musei delle diverse località del mondo.

ID	Descrizione
DIS.1	L'offerta tecnica del fornitore dovrà includere un piano di dispiegamento dei <i>Digital Touchpoint</i> , con indicazione delle collocazioni e dei periodi esatti di attività per ciascun dispiegamento, esplicitando eventuali requisiti e/o limitazioni particolari.
DIS.2	L'effettivo dispiegamento dei <i>Digital Touchpoint</i> dovrà essere preceduto dalla presentazione, da parte del fornitore, di un piano di dispiegamento di dettaglio che indichi le modalità e le date di effettiva attivazione, nonché il modo in cui verranno garantiti i requisiti di qualità del servizio per ciascun dispiegamento. Tale piano di dettaglio dovrà essere esplicitamente approvato dalla Fondazione Sistema Toscana.
DIS.3	Rimane inteso che il piano di dispiegamento incluso dal fornitore nell'offerta tecnica è impegnativo in termini complessivi. In particolare, a fronte di impossibilità comprovate ed imprevedibili all'atto della presentazione dell'offerta tecnica di dare corso al piano di dispiegamento originale, il piano di dispiegamento di dettaglio potrà contenere delle variazioni concordate con la Fondazione Sistema Toscana. In ogni caso, il fornitore s'impegna a sostituire gli eventuali periodi di attivazione previsti dal piano originale e che dovessero rivelarsi impossibili con periodi di valore non inferiore in termini di contatti e di impatto sui potenziali visitatori, nel rispetto dei requisiti qui descritti.

ID	Descrizione
DIS.4	I <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere dispiegati in almeno 10 tra i musei sotto indicati e dovranno rimanere attivi per un periodo minimo di 60 giorni solari in ciascun museo.
DIS.5	Il piano di dispiegamento complessivo dei <i>Digital Touchpoint</i> nei musei deve includere i seguenti periodi minimi obbligatori: minimo 60 giorni di attivazione effettiva entro il 31 Dicembre 2010; minimo 30 giorni di dispiegamento continuativo presso ciascun museo.
DIS.6	Il piano di dispiegamento complessivo dei <i>Digital Touchpoint</i> deve essere definito in riferimento ai seguenti musei: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Louvre, Parigi</li> <li>- Centre Pompidou, Parigi</li> <li>- Tate Modern, Londra</li> <li>- Metropolitan Museum of Art di New York</li> <li>- National Gallery of Art di Washington</li> <li>- Musei Vaticani</li> <li>- Uffizi, Firenze</li> <li>- British Museum, Londra</li> </ul>

ID	Descrizione
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hermitage, San Pietroburgo</li> <li>- Prado, Madrid</li> <li>- Musée d'Orsay, Parigi</li> <li>- Rijkmuseum Amsterdam</li> <li>- Guggenheim New York</li> <li>- Altes Museum Berlino</li> <li>- Museo du Quai Branly, Parigi</li> </ul> <p><b>NB:</b> indicazioni ricavate dalla classifica dei musei più visitati al mondo (rif. "The Art Newspaper" - 2008) e sulla base delle linee strategiche della Campagna "Voglio Vivere Così".</p>
DIS.7	Per ciascun dispiegamento, i <i>Digital Touchpoint</i> dovranno essere collocati all'interno dei musei in luoghi di alta visibilità, elevato passaggio, o contesto adeguato e specifico per le finalità dell'attività (p.es. bookshop, ingresso, area relax, mediateca o altri).

ID	Descrizione
DIS.8	Per quanto riguarda il dispiegamento dei <i>Digital Touchpoint</i> , l'offerta del fornitore si intende comprensiva di: <ul style="list-style-type: none"> <li>- affitto degli spazi;</li> <li>- canone per il servizio di sorveglianza;</li> <li>- permessi ed eventuali canoni per il dispiegamento dei punti di accesso <i>wireless</i> (WLAN);</li> <li>- collegamento a rete elettrica e a internet, con capacità di banda adeguata;</li> <li>- coperture assicurative complete riguardo ai danni ai sistemi, alle cose ed alle persone e alla responsabilità verso terzi;</li> <li>- oneri amministrativi e tasse, in base alle normative vigenti nei singoli luoghi di dispiegamento;</li> <li>- quanto altro necessario al corretto e continuo funzionamento dei <i>Digital Touchpoint</i>.</li> </ul>

### Servizi

In questa sezione sono descritti i requisiti relativi ai servizi che il fornitore si impegna ad erogare.

ID	Descrizione
SER.1	Il fornitore deve provvedere in proprio alla realizzazione completa dei <i>Digital Touchpoint</i> . I <i>Digital Touchpoint</i> saranno oggetto di collaudo, prima dell'effettivo dispiegamento.
SER.2	Si intende che l'utilizzo dei <i>Digital Touchpoint</i> da parte della Fondazione Sistema Toscana si configuri come un noleggio, nel senso che i <i>Digital Touchpoint</i> rimarranno di proprietà del fornitore.
SER.3	Il numero delle location nelle quali saranno installati i <i>Digital Touchpoint</i> non potrà essere inferiore a dieci.
SER.4	L'offerta del fornitore include il trasporto, montaggio, attivazione, disattivazione, smontaggio e trasporto dei <i>Digital Touchpoint</i> in ciascuna delle locazioni previste.

ID	Descrizione
----	-------------

ID	Descrizione
SER.5	<p>Il fornitore si impegna a garantire un servizio di pronto intervento per la manutenzione in loco dei <i>Digital Touchpoint</i>.</p> <p>In particolare, la perfetta integrità dei Digital Touchpoint e il corretto funzionamento delle postazioni multimediali dovrà essere garantito con continuità e per un tempo non inferiore al 99% del tempo complessivo di attivazione previsto dal piano di dettaglio.</p> <p>Questo livello di servizio sarà garantito dal fornitore per ogni singolo dispiegamento e per ciascun periodo di attivazione.</p>

ID	Descrizione
SER.6	<p>Per quanto riguarda il dispiegamento dei <i>Digital Touchpoint</i>, l'offerta economica del fornitore è intesa come <i>flat</i> per l'utilizzo delle postazioni multimediali da parte dei visitatori, per tutti i periodi di effettiva attivazione, indipendentemente dal numero di contatti e/o dal traffico di rete effettivamente generato.</p>

ID	Descrizione
SER.7	<p>Il fornitore si impegna inoltre a promuovere adeguatamente l'intero progetto tramite:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- azioni e attività di marketing, promozione e comunicazione da effettuarsi sia all'interno che all'esterno dei musei, al fine di incrementare la visibilità dei Digital Touchpoint, la qualità di fruizione ed il numero di utilizzatori.</li> <li>- azioni di media relation e campagne di sensibilizzazione al fine di promuovere sui vari media (TV, Internet, Stampa) la conoscenza e la visibilità dei Digital Touchpoint ed il progetto nel suo complesso.</li> </ul>

## Collaudo

ID	Descrizione
TRA.1	<p>Prima dell'effettivo dispiegamento, i <i>Digital Touchpoint</i> saranno oggetto di collaudo. Il collaudo riguarderà, come minimo, un <i>Digital Touchpoint</i> completo e funzionante.</p> <p>La sede e le modalità del collaudo dovranno essere approvate dalla Fondazione Sistema Toscana.</p> <p>Il fornitore garantisce esplicitamente che tutti i <i>Digital Touchpoint</i> effettivamente dispiegati abbiano caratteristiche e qualità non inferiori agli esemplari oggetto di collaudo.</p>
TRA.2	<p>La Fondazione Sistema Toscana collabora con il fornitore per la stesura di un <i>test plan</i> per l'effettuazione del collaudo. Il <i>test plan</i>, nella sua forma finale, dovrà essere approvato da Fondazione Sistema Toscana.</p>
TRA.3	<p>Il collaudo complessivo dei <i>Digital Touchpoint</i> verrà effettuato eseguendo il <i>test plan</i> e l'esito sarà determinato confrontando i risultati attesi con i risultati effettivi.</p> <p>Il fornitore si impegna a fornire tutto il supporto tecnico ed organizzativo necessario, nel luogo e ambiente concordato, per l'effettuazione del collaudo.</p>
TRA.4	<p>In caso di esito negativo, totale o parziale, il collaudo potrà essere ripetuto una sola volta a discrezione e nei termini indicati dalla Fondazione Sistema Toscana. E' fatta salva comunque l'applicazione delle penali in conformità al bando.</p>

## Formazione

ID	Descrizione
TRA.5	<p>Il software e l'hardware installato sulle postazioni multimediali dovrà essere corredato di adeguata documentazione, in particolare ai fini della gestione remota da parte del personale della Fondazione Sistema Toscana.</p>
TRA.6	<p>Il fornitore si impegna ad effettuare un'attività di formazione del personale della Fondazione Sistema Toscana riguardo alla gestione remota delle postazioni multimediali. La formazione dovrà includere attività <i>hands-on</i>.</p> <p>L'attività di formazione si svolgerà presso la sede indicata dalla Fondazione Sistema Toscana, secondo modalità da concordare. L'impegno da parte del fornitore per questa attività non può essere inferiore a due giornate lavorative.</p>

## Dispiegamento e qualità del servizio

ID	Descrizione
TRA.7	<p>Il dispiegamento effettivo dei <i>Digital Touchpoint</i> avverrà secondo quanto stabilito dal piano di dispiegamento definito in corso di realizzazione ed approvato dalla Fondazione Sistema Toscana.</p>
TRA.8	<p>La Fondazione Sistema Toscana concorda con il fornitore le modalità effettive per la verifica della qualità del servizio erogato e del rispetto dei parametri qui definiti. La fondazione si riserva tuttavia di compiere ulteriori verifiche con qualsiasi modalità, purché finalizzate all'accertamento di quanto sopra.</p>
TRA.9	<p>In caso di mancato rispetto dei parametri e/o dei termini stabiliti riguardo alla qualità del servizio, la Fondazione Sistema Toscana invierà al fornitore un richiamo formale con l'indicazione delle non conformità e l'indicazione dei termini e dei modi entro i quali provvedere all'eliminazione delle medesime. Il richiamo verrà inviato una sola volta.</p> <p>E' fatta salva comunque l'applicazione delle penali per il mancato rispetto dei parametri e/o dei termini stabiliti riguardo alla qualità del servizio, in conformità al bando.</p>

## Garanzie e assistenza

ID	Descrizione
TRA.10	Il fornitore si impegna a garantire il continuativo, corretto e puntuale funzionamento dei <i>Digital Touchpoint</i> dispiegati e conseguentemente si impegna a tenere indenne la Fondazione Sistema Toscana da ogni e qualsiasi pregiudizio derivante, anche indirettamente, dall'uso di tali sistemi per le funzioni prestabilite.
TRA.11	Per tutta la durata del servizio il fornitore garantisce un servizio di Help Desk, accessibile via telefono ed email nei normali orari di ufficio, riservato ai soli tecnici designati dalla Fondazione Sistema Toscana. In particolare, il servizio di Help Desk dovrà fornire assistenza per la gestione e configurazione remota delle funzioni applicative sulle postazioni multimediali. Il fornitore garantisce la risposta dell'Help Desk entro un giorno lavorativo.

## Tempistica

I tempi indicati nella tabella sono espressi in giorni solari.

ID	Risultato	Data
R.1	Affidamento incarico	
R.2	Progetto di dettaglio dei Digital Touchpoint e di ogni loro componente	Entro 20 gg da R.1
R.3	Piano di dispiegamento di dettaglio e strategia di comunicazione e promozione	Entro 30 gg da R.1
R.4	Collaudo dei Digital Touchpoint	Entro 60 gg da R.1
R.5	Inizio della fase di dispiegamento e promozione	Entro 75 gg da R.1
R.6	Conclusione delle attività	Entro 31/12/2010 secondo il calendario R3

## Art. 25 Descrizione del contenuto dell'offerta tecnica, delle modalità e dei criteri di valutazione tecnica ed economica

### Contenuto dell'offerta tecnica

L'offerta tecnica del fornitore deve essere organizzata in quattro parti:

- 1) Progetto di massima dei *Digital Touchpoint*.
- 2) Caratteristiche tecniche dei *Digital Touchpoint* e qualità del servizio.
- 3) Piano di dispiegamento di massima
- 4) Attività di promozione, comunicazione e media relation.
- 5) Funzioni, servizi e location aggiuntivi.

In seguito sono descritti il contenuto richiesto per le singole parti dell'offerta tecnica, il formato e le dimensioni massime del testo.

### 1. Progetto di massima dei *Digital Touchpoint*

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) Le informazioni relative alla scelta delle *location* interna al museo, le valutazioni dei flussi di transito e di accesso.
- b) I razionali delle componenti creative, di immagine e di comunicazione, le valutazioni relative all'interazione utente, alla fruibilità ed alla visibilità dei *Digital Touchpoint*.
- c) Le tecniche costruttive proposte per la realizzazione dei *Digital Touchpoint*, unitamente a un progetto illustrativo preliminare.
- d) Le caratteristiche tecniche proposte per i *Digital Touchpoint*.
- e) Le misure tecniche e gli ingombri complessivi dei *Digital Touchpoint* proposti.

La lunghezza massima della descrizione è di 20000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf. E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare il progetto di massima. E' consentita l'indicazione di indirizzi di siti web, il cui contenuto integri la descrizione del progetto di massima.

### 2. Caratteristiche tecniche dei *Digital Touchpoint* e qualità del servizio

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) Le caratteristiche hardware di dettaglio delle postazioni multimediali proposte, incluse le caratteristiche del PC multimediale, delle periferiche e delle interfacce.
- b) Le caratteristiche del sistema operativo e degli strumenti di base.
- c) Le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema di *browsing* protetto proposto.
- d) Le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema per l'invio di messaggi promozionali tramite interfaccia Bluetooth.
- e) Le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema di gestione di uno *hotspot* pubblico protetto tramite WLAN.
- f) Le caratteristiche funzionali e tecniche del sistema di gestione remota della postazione multimediale.
- g) Le soluzioni proposte per la sicurezza complessiva del sistema.
- h) La descrizione delle condizioni particolari di esercizio e manutenzione che il fornitore si impegna ad offrire al fine di garantire prestazioni ottimali delle postazioni multimediali dispiegate.
- i) La struttura organizzativa e le procedure operative di massima di cui il fornitore intende avvalersi al fine di garantire la qualità del servizio.
- j) Il modello di lavoro e di integrazione con il gruppo di lavoro di Fondazione Sistema Toscana
- k) Ogni ulteriore condizione particolare, ad esempio di trasporto, di verifica periodica e/o di gestione operativa delle installazioni che il fornitore intende adottare al fine di garantire la qualità complessiva del servizio.
- l) Sistema di controllo dell'efficacia del servizio fornito ed eventuali funzioni di

adaptive management.

La lunghezza massima della descrizione è di 25000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf. E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare la descrizione dei sistemi software e hardware. E' consentita l'indicazione di indirizzi di siti web, il cui contenuto integri la descrizione delle caratteristiche dei sistemi.

### **3. Piano di dispiegamento di massima**

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere il piano di dispiegamento di massima dei *Digital Touchpoint*, in relazione ai requisiti qui specificati. Il piano deve indicare i musei, gli spazi individuati ed i periodi effettivi di attivazione dei *Digital Touchpoint*.

La lunghezza massima della descrizione è di 8000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf. E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare la descrizione del piano di dispiegamento e delle garanzie.

### **4. Attività di promozione, comunicazione e media relation**

Questa parte dell'offerta deve descrivere:

- a) le azioni di marketing e comunicazione da effettuarsi sia all'interno che all'esterno dei musei per la promozione dei *Digital Touchpoint* al fine di incrementarne la visibilità, la qualità di fruizione ed il numero di utilizzatori
- b) le azioni di media relation e le campagne di sensibilizzazione realizzate al fine di promuovere sui vari media (Tv, Stampa, Internet...) la conoscenza e la visibilità dei *Digital Touchpoint* ed il progetto nel suo complesso.

La lunghezza massima della descrizione è di 12000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, e in formato elettronico pdf. E' consentito allegare ulteriore documentazione, esclusivamente in formato elettronico, al solo fine di integrare la descrizione del piano di dispiegamento e delle garanzie.

### **5. Funzioni, servizi e location aggiuntivi**

Questa parte dell'offerta tecnica deve descrivere:

- a) Eventuali servizi o funzioni che eccedono i requisiti qui descritti e che sono comunque compresi nell'offerta economica del fornitore.
- b) Ulteriori paesi (e relative location) aggiuntivi, in linea con gli obiettivi target della campagna, per i quali non sia stato possibile identificare siti museali di rilevanza paragonabile a quelle già indicate

A titolo esemplificativo: Cina, Brasile, Australia... in location assimilabili a Mall, Aeroporti, Esposizioni fieristiche, Centri commerciali, Centri culturali, Stazioni...

La lunghezza massima della descrizione è di 15000 caratteri. La descrizione deve essere in forma cartacea, sottoscritta da un legale rappresentante, ed in formato elettronico.

## Valutazione dell'offerta tecnica

La valutazione dell'offerta tecnica del fornitore verrà effettuata in base al seguente schema di valutazione.

ID	Aspetto	Punti
1	Adeguatezza complessiva del progetto dei Digital Touchpoint, degli allestimenti, dell'hardware e del software delle postazioni multimediali.	20
2	Adeguatezza complessiva del piano di dispiegamento di massima proposto con particolare riferimento alla location nei diversi musei e alle motivazioni delle scelte in funzione degli obiettivi di efficacia della campagna.	15
3	Adeguatezza complessiva delle attività di promozione e comunicazione proposte ed alle motivazioni delle scelte in funzione degli obiettivi di efficacia della campagna.	25
4	Adeguatezza delle condizioni di esercizio proposte, delle strutture organizzative, delle procedure e di ogni altro accorgimento proposto ai fini di garantire la qualità del servizio e la sua misurazione.	10
5	Funzioni, servizi e location aggiuntivi	10

**N.B.** Le descrizioni del contenuto dell'offerta tecnica saranno considerate dalla commissione alla stregua di domande sulla base delle cui risposte si valuteranno i meriti tecnici dell'offerta.

**N.B.** A riguardo del criterio di valutazione 2, vista la sua rilevanza in merito alla valutazione del criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sono consentiti esempi di programmazione e pianificazione del dispiegamento, le sue strategie e le location individuate, gli eventuali scenari alternativi eccetera.

**Non sono consentite indicazioni di prezzo e rapporto quantità/prezzo che, invece, vanno inserite nell'offerta economica.**

**L'esplicita presenza di dette indicazioni nell'offerta tecnica comporta l'esclusione del concorrente.**



## Valutazione dell'offerta economica

Gli indicatori rilevanti saranno

1. prezzo complessivo del servizio
2. giorni di dispiegamento per ogni museo

L'indicatore 1 avrà una ponderazione del 30% e l'indicatore 2 una ponderazione del 70%

Il metodo di calcolo del valore dell'offerta economica sarà

$$POE = PU1 + PU2$$

dove

POE= valore dell'offerta economica con punteggio massimo 20

PU1 = punteggio assegnato all'indicatore 1

PU2 = punteggio assegnato all'indicatore 2

Il metodo di calcolo dell'indicatore 1 sarà

$$PU1 = (P_{\min} / P_{\text{off}}) \times 6$$

dove

P<sub>min</sub>: prezzo più conveniente offerto

P<sub>off</sub>: prezzo dell'offerta in esame

Il metodo di calcolo dell'indicatore 2 sarà

$$PU2 = (PT_{\text{off}} / PT_{\text{max}}) \times 14$$

dove

PT: punteggio totale in funzione dei giorni di dispiegamento offerti

PT max: punteggio totale più alto offerto

PT off: punteggio totale dell'offerta in esame

### Metodo di calcolo del PT

Musei	Giorni di dispiegamento complessivi	Ponderazione*	Punteggio (giorni di dispiegamento ponderati)
1	g1	1,5	p1
2	g2	1,5	p2
3	g3	1,5	p3
4	g4	1,5	p4
5	g5	1,5	p5
6	g6	1,5	p6
7	g7	1,5	p7
8	g8	1	p8
9	g9	1	p9
10	g10	1	P10
11	g11	1	P11
12	g12	1	P12
13	g13	1	P13
14	g14	1	P14
15	g15	1	P15
		Punteggio totale	Somma (p1:p15)

\* I musei 1-7 ovvero

- Louvre, Parigi
- Centre Pompidou, Parigi
- Tate Modern, Londra
- Metropolitan Museum of Art di New York
- National Gallery of Art di Washington
- Musei Vaticani
- Uffizi, Firenze

Vengono considerati di valore ponderato 1,5

I musei 8-15, ovvero

- British Museum, Londra
- Hermitage, San Pietroburgo
- Prado, Madrid
- Musée d'Orsay, Parigi
- Rijkmuseum, Amsterdam
- Guggenheim, New York
- Altes Museum, Berlino
- Museo du Quai Branly, Parigi

Vengono considerati di valore ponderato unitario