



FONDAZIONE  
SISTEMA TOSCANA

“Evoluzione dei servizi e della piattaforma  
turismo.intoscana.it e servizio di Help Desk  
per gli operatori del settore turistico”

nell’ambito e per le finalità della campagna di promozione “VOGLIO VIVERE COSÌ. In  
Toscana” anni 2011-2013 POR-CREO FESR 2007-2013 linea di intervento 5.5°

Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online;

Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it);

Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog

# Capitolato amministrativo e Specifiche tecniche del servizio

---

---

## SOMMARIO

### CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO 3

Art. 1 Oggetto	3
Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online	3
Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> :	4
Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog:	4
Art. 2 Decorrenza, durata, rinnovo e proroga	5
Art. 3 Importo stimato	6
Art. 4 Contenuto dell'offerta tecnica	6
Art. 5 Criteri di valutazione dell'Offerta tecnica	6
Art. 6 Criterio di aggiudicazione	8
Art. 7 Efficacia del contratto, anticipo, fatturazione e pagamenti	9
Art. 8 Obblighi di informazione e di formazione	10
Art. 9 Obblighi dell'impresa	10
Art. 10 Verifica di regolare esecuzione	11
Art. 11 Proprietà dei prodotti di natura intellettuale	11
Art. 12 Modalità di presentazione delle offerte	12
Art. 13 Svolgimento della valutazione e della gara	13
Art. 14 Cauzione definitiva	14
Art. 15 Subappalto e cessione del contratto	14
Art. 16 Penali e risoluzione del contratto	15
Art. 17 Assicurazioni obbligatorie antinfortunistiche ed assistenziali - responsabilità del contraente	15
Art. 18 Trattamento dei dati personali	16
Art. 19 Stipula	16
Art. 20 Oneri tributari e spese contrattuali	17
Art. 21 Recesso	17
Art. 22 Foro competente	17
Art. 23 Norme di rinvio	17

---

# CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

---

## Art. 1 Oggetto

Di seguito sono descritti in sintesi i tre lotti in cui è organizzato il servizio.

### **Lotto 1: Evoluzione della piattaforma di booking online**

- 1) Revisione e aggiornamento completo della user experience per i Visitatori, con maggiore attenzione agli aspetti di promozione del territorio e migliore integrazione rispetto al sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it). Introduzione di funzioni di ricerca avanzata. Le funzioni e la user experience di massima è descritta nel wireframe [6], mentre la grafica sarà fornita da Fondazione Sistema Toscana nel corso delle attività.
- 2) Ottimizzazione dell'implementazione della user experience per i Visitatori per le piattaforme mobile, con realizzazione di una versione speciale dedicata agli smartphone.
- 3) Estensione delle funzioni di usage analysis per le interfacce dei Visitatori, in riferimento alle diverse tipologie di visita (a scopo informativo, di contatto o di effettiva prenotazione online) con ulteriore affinamento delle statistiche e migliore resoconto per i Gestori di strutture ricettive.
- 4) Creazione di funzioni dedicate per permettere a FST di definire eventi speciali, collegati a specifiche aree del territorio (fiere, mostre, spettacoli, etc.) e quindi permettere ai Gestori di strutture ricettive di definire condizioni e sconti particolari collegati agli eventi. Le funzioni dedicate saranno integrate nelle interfacce web esistenti e dovrà essere possibile creare widget dedicati ai singoli eventi.
- 5) Creazione di funzioni dedicate che permettano ai Gestori di strutture ricettive di definire sconti e condizioni speciali per i titolari della VVC Card. Estensione delle funzioni di ricerca per Visitatori, per la presentazione - previa registrazione/login - delle offerte speciali dedicate ai titolari di VVC Card.
- 6) Rimodulazione delle funzioni per i Gestori di strutture ricettive, al fine di facilitare le modalità di frequentazione più occasionale, con particolare attenzione alle interfacce web di aggiornamento periodico (p.es. gestione di tariffe e disponibilità). Produzione di reportistica periodica, con informazioni statistiche di sintesi, da inviare ai Gestori medesimi.
- 7) Potenziamento delle funzioni di verifica automatica di correttezza della configurazione delle strutture ricettive, con possibilità di invio di messaggi di avvertimento ai Gestori di strutture ricettive e di elenchi visualizzabili per gli Operatori di Help Desk.
- 8) Manutenzione correttiva ed estensiva della piattaforma di booking attualmente in produzione, nei termini meglio descritti in seguito, fino al termine della campagna, previsto per Dicembre 2013.

---

## **Lotto 2: Evoluzione della piattaforma del sito www.turismo.intoscana.it:**

- 1) Estensione della piattaforma per gestire le versioni multilingue del sito, intese ciascuna come declinazioni anche parzialmente autonome da gestirsi per via redazionale, con la possibilità di condividere contenuti multilingue, ma anche di definire contenuti specifici per versioni singole.
- 2) Aggiornamento dell'integrazione con la piattaforma di booking, con particolare riferimento alla revisione della user experience del sito. Le funzioni e la user experience di massima è descritta nel wireframe [6], mentre la grafica sarà fornita da Fondazione Sistema Toscana nel corso delle attività.
- 3) Ottimizzazione dell'implementazione della user experience verso i Visitatori, in particolare per le piattaforme mobile, con realizzazione di una versione speciale dedicata agli smartphone.
- 4) Estensione dell'API di mashup per l'accesso ai contenuti del sito www.turismo.intoscana.it da parte di applicazioni di terze parti (p.es. reader per applicazioni mobile). La API di mashup deve essere basata su modalità REST, con tecnologie XML, JSON e Javascript e concepita come estensione della API esistente [4].
- 5) Realizzazione di una nuova area del sito denominata "Tuscany Events", i cui contenuti saranno importati e resi disponibili all'interno del CMS del sito www.turismo.intoscana.it, tramite un flusso XML proveniente da un'applicazione esterna chiamata "Calendario unico degli eventi", progettata e sviluppata da Fondazione Sistema Toscana. I contenuti di questa nuova area dovranno essere resi disponibili ai visitatori in formato opportuno, coerentemente con il resto del sito www.turismo.intoscana.it, e, inoltre, dovranno essere realizzate funzioni di pubblicazione generali e selettive, con possibilità di ricerca da parte dei visitatori, da integrarsi nel sito medesimo.
- 6) Manutenzione correttiva ed estensiva del sito www.turismo.intoscana.it attualmente in produzione, nei termini meglio descritti in seguito, fino al termine della campagna, previsto per Dicembre 2013.

## **Lotto 3: Servizio di Help Desk telefonico, via email e blog:**

- 1) Disponibilità di n. 2 operatori su postazione attrezzata, in normale orario d'ufficio, per un totale complessivo di 36 ore settimanali per ciascun operatore, esclusi i giorni festivi. Dal lunedì al venerdì, in orario 09:30 - 13:30, esclusi i giorni festivi, gli operatori rispondono alle chiamate all'Help Desk telefonico riservato ai gestori delle strutture ricettive e agli addetti del settore turistico (p.es. tour operator, agenzie). Gli operatori forniscono assistenza in merito all'utilizzo della piattaforma di booking e al sistema di pubblicazione offerte del sito www.turismo.intoscana.it. Nelle ore pomeridiane, dal lunedì al venerdì, esclusi i giorni festivi, e nelle ore di attività dell'Help Desk telefonico, se non impegnati nel supporto telefonico, gli operatori rispondono alle email e alle richieste pervenute tramite il blog, esaminano e verificano le offerte inserite nel sito www.turismo.intoscana.it dagli addetti del settore turistico e richiamano gli utenti dell'Help Desk che, trovando occupato, abbiano lasciato un messaggio in segreteria.
- 2) Formazione completa degli operatori all'uso della piattaforma di booking e del sito www.turismo.intoscana.it e integrazione continua della formazione degli operatori per far fronte alle evoluzioni di tali sistemi, per tutta la durata prevista del servizio.

- 
- 3) Disponibilità ad effettuare, nell'ambito del complessivo delle ore previste, anche attività ulteriori (ad esempio: registrazione per seminari, campagne outbound) collegate alle finalità della piattaforma di booking e/o del sito [www.turismo.intoscana.it](http://www.turismo.intoscana.it), secondo modalità da concordare.
  - 4) Numero verde accessibile da telefoni fissi; il servizio include costi di gestione del numero verde e di traffico telefonico.
  - 5) Disponibilità di minimo di 4 linee telefoniche disponibili per il numero verde, con segreteria telefonica su occupato o fuori orario e delle infrastrutture tecniche necessarie alla realizzazione dell'Help Desk.
  - 6) Reportistica di servizio da effettuarsi tramite sistema Mantis Bug Tracker.
  - 7) Piattaforma di blog da utilizzare: Wordpress.

Tutte le componenti del servizio sopra descritte includono la cessione del codice sorgente e di una licenza d'uso generale non esclusiva illimitata e irrevocabile per il software e la documentazione realizzata. Si rimanda, per questo, alla recente giurisprudenza europea in merito alle licenze software e applicazioni delle stesse<sup>1</sup>.

Il servizio include la manutenzione correttiva con garanzia di pronto intervento per un periodo di 24 mesi dalla data del collaudo.

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

Il contratto ha decorrenza dalla data di stipula fino alla conclusione presunta delle attività, ovvero il 31/12/2013. 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.

Nel documento Specifiche Tecniche, parte integrante e inscindibile di questo capitolato, sono meglio specificati i diversi timing dell'attività.

---

<sup>1</sup> SENTENZA DELLA CORTE (Grande Sezione) 2 maggio 2012, causa C-406/10

«Proprietà intellettuale – Direttiva 91/250/CEE – Tutela giuridica dei programmi per elaboratore – Articoli 1, paragrafo 2, e 5, paragrafo 3 – Portata della tutela – Creazione diretta o mediante altro procedimento – Programma per elaboratore tutelato dal diritto d'autore – Funzioni riprese da un secondo programma senza aver avuto accesso al codice sorgente del primo programma – Decompilazione del codice oggetto del primo programma per elaboratore – Direttiva 2001/29/CE – Diritto d'autore e diritti connessi nella società dell'informazione – Articolo 2, lettera a) – Manuale d'uso di un programma per elaboratore – Riproduzione in un altro programma per elaboratore – Violazione del diritto d'autore – Presupposto – Espressione della creazione intellettuale dell'autore del manuale d'uso»

Causa avente ad oggetto la domanda di pronuncia pregiudiziale proposta alla Corte, ai sensi dell'art.267 TFUE, dalla High Court of Justice (England & Wales), Chancery Division (Regno Unito), con decisione del 2 agosto 2010, pervenuta in cancelleria l'11 agosto 2010, nella causa **SAS Institute Inc**, contro **World Programming Ltd**.

---

### **Art. 3 Importo stimato**

Il Corrispettivo per la prestazione del servizio sarà pari a:

**Lotto 1: 64.700,00 € oltre IVA**

**Lotto 2: 62.300,00 € oltre IVA**

**Lotto 3: 64.840,00 € oltre IVA**

Le prestazioni si svolgeranno durante l'anno 2012 e 2013 e saranno commissionate attraverso successive definizioni delle attività da svolgere che costituiranno parte integrante e inscindibile del contratto.

### **Art. 4 Contenuto dell'offerta tecnica**

Le imprese devono presentare le offerte tecniche e possono presentare offerta per i servizi aggiuntivi e integrativi alla stessa, coerentemente a quanto indicato nell'allegato tecnico al presente capitolato, sua componente inscindibile e integrata.

<p><b>Le offerte tecniche non dovranno contenere nessuna stima di prezzi o costi proposti dagli offerenti, neanche per parti minori o per servizi aggiuntivi, pena esclusione dell'offerta.</b></p>
---

### **Art. 5 Criteri di valutazione dell'Offerta tecnica**

L'appalto si svolge ed è aggiudicato in base al criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa di cui all'art. 83 del DLgs. n.163/06.

Alle offerte saranno attribuiti i relativi punteggi sulla base degli elementi indicati nell'allegato tecnico al presente capitolato per ognuno dei lotti.

La Commissione si riserva di richiedere integrazioni e chiarimenti sull'offerta tecnica al fine di verificare con precisione i contenuti delle stesse e il loro potenziale in termini di punteggio tecnico

---

**Qualità dell'offerta tecnica (max 80 punti per lotto), così articolati:**

## Lotto 1

ID	Aspetto	Punti
1	Adeguatezza delle figure professionali messe a disposizione per la manutenzione correttiva ed estensiva del software della piattaforma di booking online, in termini di competenze ed esperienze individuali e definizione del modello di lavoro.	20
2	Qualità del progetto tecnico delle estensioni della piattaforma di booking online.  Rispondenza della proposta rispetto specifiche indicate nel capitolato.  Giustificazione delle scelte progettuali, tecnologiche e metodologiche.	50
3	Servizi aggiuntivi che possano andare a incrementare le funzioni e le performance della piattaforma.	10

## Lotto 2

ID	Aspetto	Punti
1	Adeguatezza delle figure professionali messe a disposizione per la manutenzione correttiva ed estensiva della piattaforma del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> , in termini di competenze ed esperienze individuali e definizione del modello di lavoro.	20
2	Qualità del progetto tecnico delle estensioni della piattaforma del sito <a href="http://www.turismo.intoscana.it">www.turismo.intoscana.it</a> .  Rispondenza della proposta rispetto specifiche indicate nel capitolato.  Giustificazione delle scelte progettuali, tecnologiche e metodologiche.	50
3	Servizi aggiuntivi che possano andare a incrementare le funzioni e le performance della piattaforma.	10

## Lotto 3

ID	Aspetto	Punti
1	Adeguatezza delle figure professionali messe a disposizione per il servizio di Help Desk, in termini di competenze ed esperienze individuali.	30
4	Qualità del progetto tecnico del servizio di Help Desk in termini di rispondenza alle specifiche indicate, con particolare riferimento alla modalità di gestione dei contatti e del workflow in un'ottica di customer satisfaction.	40
5	Servizi aggiuntivi che possano migliorare la qualità del servizio.	10

## Art. 6 Criterio di aggiudicazione

I 3 lotti saranno valutati separatamente e, per ogni lotto, si adotteranno le procedure previste dal Metodo AGGREGATIVO-COMPENSATORE (allegato B lett. b DPR 554/99) sintetizzabili nella formula seguente

Punteggio = OT + OE

### Offerta tecnica (OT)

Si valuteranno le offerte attribuendo ad ogni parametro di valutazione P un punteggio N secondo le tabelle esplicative sopra riportate.

Il punteggio sarà così stabilito:

$OT = \text{Sum} (N \text{ di } P)$

Con N di P il punteggio N attribuito al parametro P per ogni parametro

---

## Offerta economica (OE) (max 20 punti)

$$OE = 20 - 20 \cdot \frac{(Q_{max} - Q_i)}{(Q_{max} - Q_{min})}$$

Con:

**Q<sub>max</sub>**: quoziente di massimo prezzo in 20esimi

**Q<sub>i</sub>**: quoziente dell'impresa in esame in 20esimi

**Q<sub>min</sub>**: quoziente di minimo di prezzo in 20esimi (ovvero 20)

**20**: valore massimo dell'offerta economica

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

Per ciascun lotto.

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, *altresì*, all'aggiudicatario provvisorio la documentazione originale finalizzata a verificare le autocertificazioni presentate, la fideiussione del 10% dell'importo aggiudicato, il DURC eccetera.

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 RdP, 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 budget definitivi, avvio della campagna (almeno il 20% dell'importo aggiudicato oltre al rimborso di quanto impegnato in acquisto di cui al criterio 1 dell'offerta economica);

- 
2. Svolgimento del primo 30% dell'attività (almeno il 30% dell'importo restante);
  3. Svolgimento del secondo 30% dell'attività (almeno il 20% dell'importo restante);
  4. Completamento dell'attività e rendicontazione finale (circa il 20% dell'importo aggiudicato e comunque non superiore all'importo residuale dopo il pagamento di 1-3);

La percentuale di pagamento seguirà una pianificazione che corrisponderà sostanzialmente a tre criteri:

1. Attività effettivamente svolta
2. Spese sostenute
3. Obblighi di rendicontazione della FST

Quindi, gli importi indicati nel presente articolo sono da ritenere orientativi e non vincolanti per la FST.

A 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 della spesa del budget dell'offerta economica.

Se la FST, alla conclusione delle attività ritenesse insufficiente o poco attendibile la rendicontazione di questo budget, potrà richiedere all'aggiudicatario una rendicontazione di dettaglio certificata da un revisore dei conti debitamente abilitato. La FST, se l'aggiudicatario fruisce di servizio di certificazione di bilancio, potrà richiedere una relazione allo stesso certificatore.

In quel caso, la FST comunicherà all'aggiudicatario l'esigenza di procedere alla certificazione del rendiconto della spesa, richiedendo la produzione di tre cv di certificatori a sua scelta, di debita indipendenza rispetto all'aggiudicatario.

La FST, individuerà un certificatore che l'aggiudicatario incaricherà facendosi carico delle spese di certificazione. Una volta ricevuta la relazione del certificatore, la FST constaterà la correttezza del rendiconto presentato dell'impresa e procederà alla liquidazione totale o parziale dell'ultima tranche o, se del caso, procederà al recupero delle somme erroneamente erogate, escutendo se sufficiente la fidejussione in suo possesso, oppure in altre forme da concordare con l'aggiudicatario ma di pari efficacia.

## **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 esegue 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 alcune attività anche con fusi orari diversi da quelli italiani e in orari non solo d'ufficio, deve essere rilasciato un recapito che preveda una reperibilità 144 ore settimana per eventuali emergenze. Il recapito 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 1828/2006 e 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 organizzare un sito dedicato ad archiviare e raccogliere, 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 i modelli di comunicazione obbligatori per garantire 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 esecuzioni che siano maggiormente 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.

In particolare, si sottolineano gli obblighi informativi previsti dall'art. 7 del presente appalto.

## **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.

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

L'appaltatore si impegna inoltre a mettere a disposizione della FST una versione completa di tutti i materiali prodotti sulla base del contratto che attuerà il presente capitolato.

---

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 13.00 della data indicata nella comunicazione dell'invito a presentare offerte, dovranno consegnare (con le modalità da loro preferite, 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 e il numero del Lotto 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
- Una copia del documento di identità del firmatario
- Fideiussione del 2% dell'importo a base d'asta (DLgs 163/2006) (se un'impresa l'ha già consegnata, è sufficiente una fotocopia o una dichiarazione che ne attesti la presenza nella documentazione già in disponibilità della FST), di validità non inferiore a 6 mesi e con le clausole di legge corrispondenti alla rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, e tutte le clausole previste dalla vigente normativa.
- La ricevuta di pagamento del contributo di 70,00 euro all'autorità garante dei contratti (se un'impresa l'ha già consegnata, è sufficiente una fotocopia o una dichiarazione che ne attesti la presenza nella documentazione già in disponibilità della FST)

Nel caso in cui siano state richieste integrazioni alla documentazione amministrativa presentata in sede di prequalifica, all'interno del medesimo plico verrà inserita una busta con la scritta **INTEGRAZIONI** all'interno della quale inserire tutta la documentazione richiesta.

Questa busta sarà la prima aperta, in seduta pubblica, al fine di valutare se proseguire nella valutazione dell'offerta tecnica ed economica (come prevede la giurisprudenza vigente, l'autorità di gara non può - pena l'invalidità della gara - prendere contezza delle offerte se non dopo aver verificato la completezza e regolarità della documentazione prescritta per la partecipazione).

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

La busta **Offerta Economica** conterrà l'indicazione del prezzo in euro con due decimali (numeri

---

e 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.

Se un'impresa o RTI partecipano a più lotti dovranno consegnare offerte separate per ogni lotto, sia per la parte amministrativa, per quella tecnica e per quella economica.

**NB:**

La mancanza nella busta Documenti amministrativi della fotocopia dei documenti di chi firma, oppure la mancanza di sigla sui lembi delle buste e firma del rappresentante legale nei documenti ove previsto dal presente capitolato, è condizione di esclusione dalla valutazione e dalla gara.

Nel caso di più firmatari, o di firmatari diversi nei diversi documenti, il documento dovrà essere allegato per almeno una delle firme previste a partire dalla prima busta che verrà aperta, partendo dalla busta Documenti amministrativi, passando alla Busta Offerta tecnica e, infine, alla Busta Offerta Economica.

## **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 riferita all'avviso.

Verificata l'integrità del plico e delle buste, la Commissione verificherà il contenuto della busta Documenti amministrativi. Verificato il contenuto (e le eventuali integrazioni in essa contenute), 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 e 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.

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 i documenti di offerta non siano firmati e siglati come previsto dal presente capitolato.
- Determina l'esclusione dalla gara il fatto che l'offerta economica non sia firmata come

- 
- previsto dal presente capitolato o sia superiore al minimo posto a base d'asta.
- 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 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%. 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 del direttore della Fondazione Sistema Toscana, o del responsabile del contratto, 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 europee della serie 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.

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 e 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 20% 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 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 non realizzazione di contest o alla non funzionalità completa dei servizi che costituiscono i premi dei contest.

Per ognuna di queste mancanze, per ogni giorno successivo al secondo feriale successivo al ricevimento della comunicazione, potrà essere applicata una penale di 1.000,00 euro al giorno per la mancanza di intervento oppure di 500,00 euro al giorno per la mancanza di funzionalità o ritardo nell'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 prestatato 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 e antinfortunistiche, previdenziali e 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 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 e 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.