



# CITTÀ DI REGGIO CALABRIA

Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità

## CAPITOLATO SPECIALE D'APPALTO

PER IL SERVIZIO DI GESTIONE DELLO SPORTELLO "ECHOES POINT",

### ART. 1 - OGGETTO.

1. Il presente capitolato ha per oggetto la gestione dello Sportello informa giovani "Echoes Point".

2. La gestione dello Sportello informativo costituisce una delle linee d'intervento previste all'interno del progetto denominato "Echoes Point - Offerte innovative per i giovani, con particolare riferimento agli studenti universitari", allegato al presente capitolato. Esso s'inserisce nell'ambito del più ampio progetto "Servizi integrati agli studenti nel Comune di Reggio Calabria" - promosso e sostenuto dal Dipartimento della Gioventù - Presidenza del Consiglio dei Ministri, in collaborazione con l'ANCI Associazione Nazionale Comuni Italiani, in seno all'iniziativa "Servizi agli studenti nei Comuni sedi di Università", a valere sul "Fondo per le Politiche Giovanili", istituito con legge 248/06 - finalizzato alla realizzazione di politiche di prossimità in favore, prioritariamente, dei giovani studenti universitari.

3. Sono esclusi dal presente capitolato i Servizi informatici (sviluppo portale internet, realizzazione e fornitura della carta dello studente in cd-rom card, realizzazione sito e modulo e-commerce, realizzazione e gestione Magazine telematico, consulenza editoriale ad opera di un giornalista e di un sociologo, banca dati virtuale) ed i Servizi pubblicitari (pubblicità cartacea, stampe adesivi per negozi, brochures, pubblicità radiofonica e televisiva, personale addetto ai rapporti con gli esercizi commerciali) indicati nel progetto allegato di cui al comma 2 ed affidati ad altri soggetti, con i quali comunque l'Appaltatore dovrà interfacciarsi e coordinarsi, sotto la direzione dell'Amministrazione, nel corso di tutto il periodo di durata del servizio.

5. Nel corpo del presente Capitolato con il termine:

"Appaltatore", si intende l'Impresa aggiudicataria del servizio oggetto del presente capitolato, altrimenti indicata anche come "Aggiudicatario", ovvero "Affidatario", ovvero ancora "Appaltatore";

"Committente", s'intende la stazione appaltante Comune di Reggio Calabria, Settore Politiche Giovanili e delle Pari Opportunità, altrimenti indicata anche come "Comune", ovvero "Ente", ovvero ancora "Amministrazione".

### ART. 2 – PRESTAZIONI. NATURA E CONTENUTO DEI SERVIZI RICHIESTI.

1. Rientrano nell'oggetto dell'appalto le prestazioni di servizio, all'interno dei locali comunali di cui al successivo comma 3, di accoglienza, informazione e orientamento all'utenza rispetto alle seguenti principali tematiche:

- *Università e Scuola* - Informazioni su sedi e programmi universitari e scolastici, corsi di formazione professionale dopo la scuola dell'obbligo o il diploma, conservatori, accademie di belle arti, scuole militari, borse di studio, master, servizi di orientamento.
- *Professioni* - Informazioni sui profili professionali con indicazioni del percorso di studi necessario, requisiti di accesso, norme di legge che regolano le varie professioni, indirizzi di associazioni di categoria e degli ordini professionali.
- *Lavoro* - Informazioni su ricerca e possibilità di accesso al mondo del lavoro, redazione del curriculum e della lettera di presentazione, concorsi, centri d'informazione per disoccupati, offerte di lavoro, lavoro temporaneo e stagionale, come avviare un'attività imprenditoriale.
- *Educazione permanente* - Informazioni su corsi di lingua straniera e italiano per stranieri, corsi di specializzazione e aggiornamento professionale nelle varie discipline.

- *Vita sociale e sanità* - Informazioni su proposte e progetti di volontariato, servizi quali consultori e centri d'ascolto, documenti personali, temi come ecologia, abitazione, tossicodipendenza, malattie sessualmente trasmissibili, multiculturalità, difesa dei diritti e cooperazione internazionale.
- *Tempo libero e cultura* - Informazioni sulle attività e sedi di associazioni culturali, fondazioni ed enti di promozione di giovani artisti. Corsi di carattere hobbistico nelle varie discipline: teatro, musica, cinema, artigianato, fotografia, pittura... Manifestazioni e appuntamenti culturali.
- *Sport* - Informazioni su federazioni e associazioni sportive, sulle discipline e sui corsi annualmente proposti, sull'utilizzo degli impianti sportivi: indirizzi, sedi, orari, costi. Eventi e agevolazioni.
- *Vacanze* - Informazioni per viaggiare e soggiornare in Italia e all'estero: documenti necessari, ambasciate e consolati, alberghi, ostelli, campeggi, aziende turistiche, mezzi di trasporto, agevolazioni. Soggiorni linguistici e opportunità di vacanze finalizzate all'apprendimento di specifiche discipline.
- *Lavoro e studio all'estero* - Informazioni su opportunità di studio, stage e lavoro all'estero. Programmi dell'Unione Europea e organizzazioni internazionali.

2. Per l'attività che precede, l'Appaltatore dovrà impiegare adeguate figure professionali per condurre il servizio stesso, per come meglio dettagliato al successivo art. 8, comma 1.

3. Il Servizio verrà svolto nei locali di proprietà dell'Amministrazione, siti nel Piazzale CEDIR, di Via S. Anna di Reggio Calabria, corpo H, messi a disposizione dall'Amministrazione, per la disponibilità dei quali l'Appaltatore non dovrà sostenere alcun onere.

4. Faranno inoltre altresì carico all'Amministrazione le spese relative:

- alla conduzione ordinaria e straordinaria dei locali;
- a tutte le utenze, ed in specifico quelle di connessione dati adsl (wireless) e di telefonia verso numeri fissi nazionali;
- alla pulizia e vigilanza dei locali per il tramite della società mista Multiservizi Reggio Calabria s.p.a.;
- all'allestimento, già realizzato, dell'Echoes Point con arredi ed attrezzature idonee per i potenziali fruitori e con dotazioni tecnologiche hardware e software;
- alla realizzazione di progetti, iniziative e attività, d'interesse comunale, non specificati nell'appalto.

3. Fanno carico all'Appaltatore tutte le spese:

- di gestione, finalizzate alla fruibilità del servizio;
- derivanti dal contratto, principali ed accessorie, inerenti e conseguenti;
- tutti i materiali di consumo, la cancelleria e la modulistica necessaria per ogni compito connesso con il servizio e per la cura dei rapporti con l'utenza;
- l'onere per l'istruzione del personale impiegato e qualsiasi altra spesa necessaria per l'espletamento del servizio;
- l'onere di raccordarsi con gli altri soggetti coinvolti nel progetto di cui all'art. 1, comma 2, per le necessarie azioni di comunicazione esterna, istituzionale e pubblicitaria a supporto delle previste attività dello Sportello, al fine di offrire una visione organica e maggiormente efficace dell'intero progetto.

4. L'Appaltatore dovrà garantire il funzionamento dello Sportello, per un orario di apertura minimo, soggetto ad incremento in sede di offerta progettuale, di almeno 30 ore settimanali, così suddivise: 5 giorni alla settimana (dal lunedì al venerdì, esclusi i festivi) dalle ore 10:00 alle ore 12:00 e dalle ore 14:30 alle 18:30. Fermo restando il monte ore complessivo di apertura dello Sportello, potranno essere disposte variazioni degli orari di apertura concordate con il Comune nel periodo estivo o per esigenze sopravvenute sulla base dell'andamento del servizio.

5. L'Appaltatore dovrà organizzare un apposito sistema di monitoraggio dell'utenza, allo scopo di produrre al Comune periodici report statistici sulla frequenza e tipologia di utenza, nonché report riassuntivi della rilevazione di soddisfazione degli utenti (entrambi da allegare alle relazioni trimestrali e finale del servizio o da produrre su specifiche richieste dell'Amministrazione).

### **ART. 3 - FINANZIAMENTO DELLA SPESA.**

1. Il prezzo complessivo del servizio, per tutte le prestazioni indicate nel presente capitolato, ammonta a €. 75.000,00, oltre IVA se dovuta.

2. Alla spesa complessiva, al lordo del ribasso d'asta e dell'IVA, si farà fronte per €. 10.000,00 con fondi stanziati nel Bilancio comunale e per €. 80.000,00 con il contributo erogato dal Dipartimento della Gioventù – Presidenza del Consiglio dei Ministri e dell'ANCI Associazione Nazionale Comuni Italiani, nell'ambito dell'iniziativa "Servizi agli studenti nei Comuni sedi di Università", a valere sul "Fondo per le Politiche Giovanili", istituito con legge 248/2006.

3. Con il soggetto aggiudicatario l'Ente stipulerà un contratto, con il quale verrà regolamentato il servizio, in conformità alle clausole e condizioni stabilite nel presente capitolato speciale d'appalto, nonché nell'offerta progettuale presentata dallo stesso aggiudicatario in sede di gara.

#### **ART. 4 - SISTEMA DI AFFIDAMENTO DELL'APPALTO.**

1. L'appalto del servizio sarà affidato mediante procedura di gara aperta, regolata dal disciplinare di gara in quanto, trattandosi di servizi (di orientamento e consulenza) rientranti nella categoria generale n. 25 (Servizi sanitari e sociali), di cui all'allegato IIB del Codice dei contratti pubblici, sono contratti in parte sottratti alla disciplina del codice, ai sensi e per gli effetti dell'art. 20 del D.Lgs. 163/2006), con l'eccezione degli artt. 68 (specifiche tecniche) e dell'articolo 65 (avviso sui risultati della procedura di affidamento e con l'osservanza comunque dei principi generali indicati nel 1° comma dell'art 27 del Codice.

2. Il criterio di aggiudicazione è quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa, in favore del concorrente che, tra quelli partecipanti, avrà formulato l'offerta giudicata economicamente più vantaggiosa rappresentata dal maggior punteggio complessivo risultante dall'addizione dei punteggi attribuiti a ciascun offerente per ognuno dei parametri stabiliti nel disciplinare di gara.

3. I soggetti interessati dovranno fare domanda di partecipazione alla gara, facendola pervenire, corredata dei documenti richiesti, entro il termine prescritto e con le modalità indicate nel bando e nel disciplinare di gara.

#### **ART. 5 - COMUNICAZIONE DELL'AGGIUDICAZIONE DEFINITIVA.**

1. Dell'aggiudicazione definitiva dell'appalto del servizio, l'Appaltatore, singolo od associato, riceverà da parte del dirigente del Settore Politiche Giovanili, Educative e delle Pari Opportunità comunicazione, a mezzo del servizio postale o anche a mezzo telefax, allo scopo dell'approntamento delle prestazioni oggetto del presente capitolato.

2. L'aggiudicazione costituisce per l'Appaltatore impegno dal momento in cui della stessa viene come sopra ricevuta comunicazione.

#### **ART. 6 – DURATA E MODALITÀ DI ESECUZIONE. OPZIONI.**

1. Il servizio si svolgerà secondo le prescrizioni e delle finalità di cui al presente capitolato, nel rispetto dei contenuti di dettaglio del progetto selezionato in sede di gara, nonché secondo i contenuti e le direttive che saranno impartite dall'Amministrazione, nella fase di esecuzione.

2. L'Appaltatore, entro cinque (5) giorni decorrenti dalla data di ricezione della comunicazione dell'aggiudicazione di cui all'articolo precedente, dovrà recarsi presso la sede del Settore Politiche Giovanili, Educative e delle Pari Opportunità del Comune di Reggio Calabria al fine di procedere alla redazione dell'Atto di Regolamentazione delle Attività che dovrà essere controfirmato per accettazione dai rappresentanti dell'Ente e dell'Appaltatore. Nel predetto Atto verranno formalizzate le modalità operative per la definizione dei contenuti di dettaglio del servizio (data di consegna dell'attività, cronoprogramma, modalità di esecuzione, numero e nominativo del personale utilizzato nello svolgimento del servizio con le relative qualifiche e mansioni, ecc.) e quanto altro non sia stato espressamente disciplinato nel presente capitolato e nell'offerta progettuale dell'Appaltatore. Qualunque variazione all'Atto di Regolamentazione delle Attività o proroga dei relativi termini dovrà comunque essere formalizzata mediante atto scritto controfirmato dalle parti.

3. In caso di consegna del servizio sotto riserva di legge, la successiva mancata stipulazione del contratto comporterà, ai fini della regolamentazione negoziale, il riferimento alle obbligazioni contenute nel presente Capitolato, nell'Atto di regolamentazione del servizio, nei documenti di gara nonché alle condizioni tutte dell'offerta dell'aggiudicatario.

4. Le attività oggetto del presente capitolato devono essere completate, entro il termine di un anno dalla data di consegna del servizio, fatto salvo il maggior termine eventualmente offerto come proposta migliorativa in sede di gara. Per la più efficiente organizzazione del lavoro, l'appaltatore dovrà seguire il cronoprogramma allegato all'atto di regolamentazione del servizio, da concordare con il Comune. Il rapporto, quindi, cesserà alla data di scadenza del suddetto termine, senza obbligo di disdetta da parte

dell'Amministrazione. Qualora durante il periodo di durata progettuale, le attività non potessero essere svolte o le stesse fossero sospese per cause non imputabili all'Appaltatore, potrà essere disposta dall'Amministrazione una proroga per il periodo di tempo strettamente necessario all'ultimazione del termine originario. Non è comunque ammesso il rinnovo tacito.

5. Il Comune si riserva tuttavia la facoltà di risolvere il rapporto con l'Appaltatore, in qualunque momento, senza ulteriori oneri per l'Ente medesimo salvo quelli di corresponsione delle somme spettanti per le prestazioni già rese, qualora disposizioni legislative, regolamentari ed autorizzative non ne consentano la prosecuzione in tutto o in parte, ovvero negli altri casi stabiliti nel presente capitolato o nel contratto medesimo.

#### **ART. 7 – PRESCRIZIONI ORGANIZZATIVE. PIANO AUTOVALUTAZIONE E CONTROLLO**

1. Le prestazioni oggetto del servizio devono essere rese con completezza ed esaustività, anche oltre i limiti derivanti dal presente capitolato, qualora ciò si renda necessario alla soddisfazione dell'interesse dell'utente ed al conseguimento delle finalità progettuali di cui all'art. 1, e sia direttamente conseguenza di necessità sopravvenute.

2. Ai fini di cui al comma precedente, gli eventuali limiti orari o giornalieri di intervento indicati nel progetto esecutivo si intendono come minimo di disponibilità assicurata dall'Appaltatore e non escludono una maggiore prestazione, qualora ciò sia necessario per attività connesse agli obiettivi progettuali del servizio.

3. Unitamente all'Atto di Regolamentazione del Servizio di cui al precedente articolo 6 ed entro lo stesso termine, l'aggiudicatario è tenuto a fornire al Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità un apposito **piano di autovalutazione** e di **controllo interno** delle prestazioni e della loro regolarità, da allegare al contratto. Al momento del pagamento, che avverrà secondo le modalità di cui al presente capitolato, deve essere resa una relazione a firma del legale rappresentante dell'Appaltatore nella quale, in base al piano di autovalutazione, le prestazioni progettuali attuative siano autocertificate come regolarmente rese con la qualità richiesta.

4. Il Piano di autovalutazione è soggetto all'approvazione da parte del dirigente del Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità.

5. L'Appaltatore deve partecipare alle riunioni di verifica e programmazione promosse dal Comune. Le attività di partecipazione alle riunioni di verifica e programmazione, così come le attività di supporto previste dal presente capitolato, non sono computate ai fini di eventuali monti ore di servizio e comunque sono da intendersi ricomprese nel corrispettivo delle prestazioni di tutte le attività oggetto del presente capitolato, quale sia la loro durata e reiterazione nel tempo.

#### **ART. 8 – PERSONALE E RESPONSABILE DEL SERVIZIO.**

1. L'appaltatore dovrà assicurare la presenza di personale adeguato ed idoneo per il conseguimento dei risultati richiesti nel presente capitolato, garantendo che al funzionamento dello Sportello Echoes Point sia preposto un gruppo di lavoro, composto dalle seguenti figure professionali minime (soggette ad eventuale incremento in base all'offerta progettuale):

- a) n. 1 soggetto esperto in comunicazione, marketing e gestione eventi, capacità di pianificare obiettivi, strategie ed azioni rivolte a un pubblico giovanile, interpretando le attuali tendenze del mercato, in grado di cogliere le reali esigenze giovanili, sviluppando e curando rapporti pubblicitari e di sponsorizzazione con i potenziali partner, al fine di gestire e organizzare gli eventi che l'Echoes Point intenderà porre in essere;
- b) n. 1 soggetto esperto in politiche locali del lavoro e formazione, in possesso di competenze distintive in coerenza con le innovazioni introdotte dalla Riforma del Mercato del Lavoro, facilitando l'inserimento lavorativo dei giovani fruitori del servizio, attraverso l'elaborazione di programmi ed interventi sulla base di approfondite analisi delle dinamiche e delle potenzialità dello sviluppo locale, nonché attraverso una variegata attività di consulenza;
- c) n. 1 soggetto esperto in accoglienza e informazione, capace di occuparsi sia del servizio di ricevimento e front office all'interno dell'Echoes Point, sia del servizio di informazione all'utente su tutte le attività promosse, offerte, o di futura realizzazione che il Comune intenderà portare avanti, in riferimento alle varie aree tematiche di proprio interesse.

2. Ciascuna delle suddette figure professionali minime dovrà essere munito di laurea e possedere almeno 2 anni di esperienza nel rispettivo settore di attività. Inoltre, gli stessi soggetti dovranno essere presenti fisicamente all'interno dei locali dello Sportello Echoes Point per tutto il periodo di apertura giornaliera dello stesso. Le altre unità di personale aggiuntivo eventualmente previste nel progetto

esecutivo presentato in sede di gara dovranno svolgere le attività proposte quale integrazione quali quantitativa delle aree tematiche indicate all'art. 2 c. 1, garantendo la loro presenza all'interno dei locali dello Sportello per il periodo temporale pure in progetto indicato e garantendo comunque la loro reperibilità fisica, telefonica e/o telematica per le esigenze connesse alla riuscita degli obiettivi progettuali e, in particolare, al buon andamento dello Sportello secondo le aspettative dell'Amministrazione e i fabbisogni dell'utenza.

3. La composizione del gruppo non dovrà subire variazioni nel corso di svolgimento del servizio, sia nel numero che nelle qualifiche professionali indicate nel progetto esecutivo, se non previo consenso dell'Amministrazione. Ciò al fine di garantire una continuità del servizio, in relazione alla quale, pertanto, sono vietati turnover del personale, salvo giustificate eccezioni ai sensi del seguente comma 9.

4. Nell'offerta tecnica in sede di gara dovrà essere indicata la composizione del gruppo di progetto ed allegati i curriculum, in formato europeo, dei soggetti che lo compongono. L'appaltatore dovrà, altresì, indicare in sede di gara - eventualmente anche all'interno dello stesso personale di cui al comma 1 - il nome ed il curriculum del Responsabile del Servizio incaricato di mantenere ogni necessario ed utile rapporto, per fini amministrativi, con l'Amministrazione e con il Suo responsabile di cui all'art. 11, lett. b), e dotato di specifica esperienza almeno quinquennale nel campo del coordinamento di progetti nel settore delle politiche giovanili. Il Responsabile del Servizio è tenuto inoltre alla vigilanza sul regolare svolgimento delle prestazioni secondo le modalità previste dal presente capitolato e dal progetto esecutivo, partecipando alle verifiche periodiche e ad altre riunioni ove richiesto dall'Amministrazione, e comunicando alla Stessa tutte le informazioni necessarie e/o richieste.

5. Numero e nominativo - con relative qualifiche, mansioni, forme contrattuali d'impiego, livello retributivo e monte ore - di tutto il personale impiegato nel servizio, nella quantità indicata in sede di offerta progettuale, dovranno essere poi indicati nell'Atto di Regolamentazione del Servizio.

6. Tutto il personale deve essere professionalmente qualificato e costantemente aggiornato sulle materie oggetto delle prestazioni di servizio.

7. L'Appaltatore, prima dell'avvio del servizio, dovrà formare il proprio personale informandolo dettagliatamente dei contenuti del presente capitolato e del progetto esecutivo, al fine di adeguare il servizio agli standard richiesti, nonché sottoporlo ad un periodo di almeno 12 ore di formazione operativa per ogni addetto.

8. Qualora il numero delle assenze dovesse superare il 10% del monte ore complessivo, su base mensile, dell'organico standard indicato nel progetto esecutivo, l'Appaltatore dovrà, entro tre giorni dalla verifica della suddetta condizione, provvedere al reintegro del personale mancante. L'Amministrazione potrà richiedere all'Appaltatore la sostituzione di personale ritenuto non idoneo e, in tal caso, lo Stesso dovrà provvedere a quanto richiestogli, entro i successivi tre giorni, senza che ciò possa costituire motivo di richiesta di maggior oneri. Nel periodo di ferie del personale, l'Appaltatore dovrà comunque garantire il funzionamento dello Sportello, mediante apposita sostituzione dello stesso con altre unità professionalmente equivalenti.

9. Nel caso di variazione del personale, i nominativi, la consistenza numerica, le relative qualifiche, devono essere preventivamente comunicate per l'autorizzazione formale all'Amministrazione, che a sua volta potrà concederla solo a condizione di dimostrata equivalenza professionale e di esperienza tra il personale in uscita e quello che lo deve sostituire. In mancanza di siffatta autorizzazione, l'Appaltatore non potrà procedere ad alcuna variazione.

10. Tutto il personale dovrà essere provvisto di cartellini di identificazione, con fotografia, riportanti la ragione sociale dell'Appaltatore ed il nome e cognome del dipendente.

11. L'Appaltatore deve osservare scrupolosamente tutte le vigenti norme in materia di sicurezza sul lavoro (Testo Unico approvato con il D.Lgs. 81/2008), nonché quelle in materia di igiene sul lavoro, assicurazioni contro gli infortuni sul lavoro, previdenze per disoccupazione, invalidità e vecchiaia ed ogni altra malattia professionale ed ogni altra disposizione in vigore o che potrà intervenire in costanza di rapporto per la tutela dei lavoratori, ivi comprese le disposizioni in materia di disabili. A tal fine l'Amministrazione si riserva il diritto di richiedere all'Appaltatore la documentazione attestante l'adempimento dei predetti obblighi.

12. L'Appaltatore si obbliga ad impiegare le 3 unità professionali di cui all'art. 8, comma 1, lett. a), b) e c) con contratto di lavoro subordinato o, se consentito dalla vigente normativa, di collaborazione a progetto ai sensi dagli articoli 61-69 del D.Lgs. 10/9/2003 n° 276, assumendo a parametro di riferimento, ai fini della definizione dei livelli professionali e retributivi delle anzidette unità di personale, la disciplina prevista dal vigente Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro del comparto Regioni e autonomie locali, per i dipendenti di categoria D, posizione D1. Per tali unità di personale, l'Appaltatore dovrà garantire,

tenendo conto del parametro di cui sopra, un trattamento normativo e retributivo non inferiore a quello risultante dai contratti collettivi nazionali di lavoro e dagli accordi integrativi territoriali sottoscritti dalle organizzazioni imprenditoriali e dei lavoratori maggiormente rappresentative, nonché a rispettarne le norme e le procedure previste dalla legge, per tutta la durata dell'appalto. Per le altre eventuali figure professionali aggiuntive, l'Appaltatore può anche prevederne l'utilizzazione mediante il ricorso a contratti di collaborazione occasionale o di consulenza professionale o ad altre forme flessibili d'impiego consentite dalla vigente normativa. In ogni caso, tutte le unità di personale a qualunque titolo impiegato nel servizio sarà a completo ed esclusivo carico dell'Appaltatore, senza alcun onere di qualsiasi tipo per l'Amministrazione, ivi compresi eventuali e maggiori o minori costi aziendali dipendenti da variazioni di contratti collettivi o di discipline normative. Dai rapporti interni di debito-credito attinenti il personale impiegato a qualsiasi titolo nelle attività progettuali oggetto del presente capitolato, il Comune resta assolutamente estraneo.

13. Tutti gli obblighi e gli oneri del personale impiegato, di cui al precedente comma 11, sono a carico dell'Appaltatore, il quale ne è il solo responsabile, con esclusione di ogni diritto e rivalsa e di ogni indennizzo nei confronti del Comune medesimo.

14. Il personale, durante il servizio, dovrà mantenere un contegno riguroso e corretto nei confronti dell'utenza.

15. L'Appaltatore si impegna a far osservare al proprio personale gli oneri e le norme previste dal presente capitolato, il segreto professionale, il contenuto e i tempi stabiliti nel presente capitolato e nel progetto esecutivo.

16. L'Appaltatore si impegna a richiamare, a multare e, se del caso, a sostituire le unità di personale che non tenessero una condotta irreprensibile. Le segnalazioni e le richieste del Comune, in questo senso, saranno impegnative per lo stesso Appaltatore.

17. L'Amministrazione, potrà chiedere in qualsiasi momento all'Appaltatore, l'esibizione del libro matricola, foglio paga e ogni altra documentazione, al fine di verificare la corretta attuazione degli obblighi inerenti l'applicazione del CCNL di riferimento (per i dipendenti assunti con rapporto di lavoro subordinato) e delle leggi in materia previdenziale, assistenziale e assicurativa.

18. Il contratto non instaura alcun rapporto tra l'Amministrazione e il personale impiegato dall'Appaltatore, a carico del quale restano i relativi oneri assicurativi e previdenziali, il cui mancato pagamento costituisce motivo di risoluzione del contratto per grave inadempimento, il quale garantisce il pieno rispetto della normativa a tutela del lavoratore nei luoghi di lavoro.

19. Qualora l'Appaltatore non risulti in regola con tutti gli altri obblighi di cui ai commi precedenti, l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto, salvi i casi previsti per l'applicazione delle penali.

20. All'Appaltatore riconosciuto inadempiente verranno addebitate le maggiori spese sostenute dall'Amministrazione. L'esecuzione in danno non esclude eventuali responsabilità civili e penali dell'Appaltatore.

#### **ART. 9 - RISERVATEZZA E SEGRETO D'UFFICIO**

1. Le notizie relative all'attività oggetto del presente capitolato e del progetto esecutivo, comunque venute a conoscenza del personale dell'Appaltatore in relazione all'esecuzione degli impegni contrattuali, non debbono, in alcun modo ed in qualsiasi forma, essere comunicate o divulgate a terzi, né possono essere utilizzate, da parte dell'Appaltatore o da parte di chiunque collabori alla sua attività, per fini diversi da quelli contemplati nel presente capitolato.

2. Per l'inadempimento degli obblighi di cui al comma precedente, previa contestazione dell'addebito e valutazione delle osservazioni, all'Appaltatore sarà applicata una penale da €. 50,00 a €. 500,00 per ciascuna violazione.

3. In caso di accertata responsabilità personale, l'Appaltatore dovrà allontanare chi è venuto meno all'obbligo della riservatezza, sempre fatto salvo l'esercizio di eventuali azioni civili o penali.

4. L'Appaltatore è tenuto a dare istruzione al proprio personale affinché tutte le informazioni acquisite in occasione dello svolgimento del servizio vengano considerate riservate e come tali vengano trattate.

5. Ai sensi del D.Lgs. 30.6.2003, n. 196 ("codice sulla privacy"), i dati personali di terzi raccolti in occasione del servizio dovranno essere utilizzati unicamente ed esclusivamente per l'espletamento del servizio stesso e nel rispetto delle vigenti norme in materia, per il tempo strettamente necessario all'esecuzione del servizio. Tali dati sono e restano di esclusiva proprietà del Comune di Reggio Calabria

e non potranno in alcun modo ed a qualsiasi titolo essere ceduti a terzi né utilizzati direttamente o indirettamente dall'Appaltatore per scopi estranei all'esecuzione del servizio.

6. In caso di accertata violazione del presente articolo il Comune di Reggio Calabria si riserva di agire giudizialmente contro i responsabili nelle opportune sedi civili e penali.

7. Per la formalizzazione del rapporto con l'affidatario, ai sensi di quanto previsto dal codice sulla privacy, all'atto della sottoscrizione dei documenti negoziali le parti dovranno dichiarare di essersi preventivamente e reciprocamente informate circa le modalità e le finalità dei trattamenti di dati personali che verranno effettuati per l'esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato.

8. Ai fini della suddetta normativa, le parti, sempre all'atto della sottoscrizione dei documenti negoziali, dovranno dichiarare che i dati personali forniti sono esatti e corrispondono al vero esonerandosi reciprocamente da qualsivoglia responsabilità per errori materiali di compilazione ovvero per errori derivanti da una inesatta imputazione dei dati stessi negli archivi elettronici e cartacei.

9. Il Comune eseguirà i trattamenti dei dati necessari alla esecuzione delle attività oggetto del presente capitolato, in ottemperanza ad obblighi di legge. In ogni caso l'Appaltatore dovrà dichiarare espressamente di acconsentire al trattamento per le finalità connesse alla predetta esecuzione. I dati saranno trasmessi anche per via telefonica e/o telematica dall'Appaltatore al Comune nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 13 maggio 1998, n. 171 e delle altre normative in vigore.

10. I trattamenti dei dati saranno improntati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza e nel rispetto delle misure di sicurezza.

11. Con la sottoscrizione del rapporto negoziale, le parti dichiarano di essersi reciprocamente comunicate oralmente tutte le informazioni previste dalla medesima normativa del D.Lgs. 196/2003, ivi comprese quelle relative ai nominativi del responsabile e del titolare del trattamento e le modalità di esercizio dei diritti dell'interessato previste dal ripetuto D.Lgs..

12. Titolare del trattamento è l'Appaltatore in persona del suo rappresentante legale.

#### **ART. 10 – RESPONSABILITA'**

1. L'Appaltatore si obbliga a sollevare l'Amministrazione da qualunque pretesa, azione o molestia che possa derivare da terzi per mancato adempimento degli obblighi scaturenti dal presente capitolato, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi.

2. Le spese sostenute a tal titolo dall'Amministrazione saranno dedotte dai crediti o comunque rimborsate dallo stesso Appaltatore, anche avvalendosi della cauzione.

3. L'Appaltatore è sempre responsabile, sia verso l'Amministrazione sia verso terzi, dell'esecuzione di tutti i servizi assunti.

4. Esso è pure responsabile dell'operato dei dipendenti o degli eventuali danni che dal personale potessero derivare all'Amministrazione o a terzi.

5. L'Appaltatore è responsabile dell'opera del proprio personale e dovrà ottemperare a tutte le disposizioni previste dalla legge e dai regolamenti, a sua esclusiva cura, spesa e responsabilità.

6. Le interruzioni del servizio per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti, se comunicate tempestivamente dalla controparte.

#### **ART. 11 – COMPITI DELL'AMMINISTRAZIONE COMUNALE**

1. L'Amministrazione s'impegna, oltre a quanto altrove previsto nel presente capitolato:

a) a mettere a disposizione dell'Appaltatore, prima dell'inizio del servizio, qualsiasi dato, reperibile presso il Comune, utile allo svolgimento e completamento delle attività di capitolato;

b) a nominare un proprio responsabile con funzione di collegamento fra l'Appaltatore, l'Amministrazione stessa e gli altri soggetti a vario titolo coinvolti nell'attuazione del progetto di cui al precedente art. 1, comma 2, nomina che verrà formalizzata nell'atto di regolamentazione del servizio.

#### **ART. 12 - SUPERVISIONE E CONTROLLO**

1. L'Amministrazione Comunale si riserva il diritto di eseguire, in ogni momento, verifiche e controlli sulle procedure poste in essere dall'Appaltatore al fine di accertare il regolare andamento delle attività oggetto del presente capitolato.

2. Eventuali contestazioni dell'Amministrazione relativamente alle prestazioni oggetto del presente capitolato dovranno essere sollevate, entro e non oltre 30 giorni lavorativi dalla data di conoscenza di atti, fatti e comportamenti inadempienti o difformi rispetto agli obblighi stabiliti dal presente capitolato, trascorso il quale termine non potrà essere più sollevata alcuna contestazione, intendendosi il silenzio dell'Amministrazione quale consenso all'attività svolta.

3. Le eventuali contestazioni dovranno essere notificate all'Appaltatore mediante fax (al numero indicato nell'Atto di Regolamentazione delle Attività), nel quale dovranno essere elencate analiticamente le motivazioni degli eventuali rilievi mossi.

4. L'Appaltatore dovrà comunicare in ogni caso le proprie contro-deduzioni al Comune nel termine massimo di giorni 7 (sette) lavorativi dalla stessa contestazione. Qualora dette deduzioni non siano accoglibili a insindacabile giudizio del Comune, ovvero non vi sia stata risposta o la stessa non sia giunta nel termine indicato, saranno applicate all'Appaltatore attuatore le penali di cui all'art. 12 a decorrere dall'inizio dell'inadempimento.

5. Il verificarsi delle contestazioni di cui ai commi precedenti comporterà la sospensione dei termini di pagamento dell'intera rata in cui sono comprese le prestazioni contestate e fino alla definizione delle medesime contestazioni, senza che ciò possa determinare il ritardo nei restanti pagamenti dovuti all'Appaltatore.

6. L'Appaltatore è tenuto altresì a fornire al Comune tutte le notizie, i chiarimenti e gli atti che saranno ad essa richiesti.

7. I controlli del Comune si espletano altresì mediante l'approvazione del piano di autovalutazione dell'aggiudicatario in conformità al precedente articolo 7.

8. Gli incaricati del Comune cui è demandato il controllo delle attestazioni rese effettueranno il controllo e il monitoraggio del servizio e delle prestazioni, richiedendo a tale scopo all'Appaltatore la fornitura di ogni documentazione ed elementi utili per l'espletamento di tale attività.

9. In base alla gravità dell'inadempimento può essere disposta una penale ai sensi del successivo articolo o, in alternativa, può essere disposta la risoluzione del contratto, con salvezza di ogni diritto per l'Ente, compreso il risarcimento danni.

10. Per i casi più gravi, fatte salve le ipotesi di esclusione di cui all'art. 38 D.lgs. 163/06, l'Amministrazione si riserva il diritto di interdire la partecipazione dell'Appaltatore inadempiente a nuove gare proprie o di propri Enti costituiti o partecipati in maniera maggioritaria per un periodo di cinque anni.

#### **ART. 13 - PROCEDURE DI CONTESTAZIONE E PENALI**

1. L'Appaltatore, senza esclusione di eventuali conseguenze più gravi, è soggetto a penalità quando:

- ritarda l'inizio del servizio rispetto al termine indicato nell'Atto di Regolamentazione del Servizio;
- si rende colpevole di manchevolezze e deficienze nella qualità del servizio, comunque accertate dal Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità;
- assicura una presenza di figure professionali o un monte orario inferiori o non corrispondente a quella richiesta dal presente capitolato, salvi i casi di risoluzione di cui al precedente articolo 8;
- effettua in ritardo gli adempimenti prescritti nel caso di rilievo nelle ispezioni, nel caso di invito al miglioramento e all'eliminazione di difetti o imperfezioni del servizio;
- non ottempera alle prescrizioni del contratto in ordine alla documentazione da presentare, agli orari e ai tempi stabiliti da osservare per il servizio prestato;
- non rispetta quanto altro previsto nel presente capitolato;
- non osserva alle norme e prescrizioni di cui al D.Lgs. 193/2003 per la riservatezza dei dati.

2. In caso di ritardo, non imputabile al Comune ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine previsto all'art. 6, comma 2, del presente capitolato per la presentazione del rappresentante dell'Appaltatore presso il Settore Politiche Giovanili, Educative e delle Pari Opportunità del Comune al fine di redigere l'Atto di Regolamentazione del Servizio, il Comune potrà applicare all'Appaltatore una penale pari a Euro 100,00 per ogni giorno solare di ritardo, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

3. Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile al Comune ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto al termine di cui all'art. 7, comma 5, per la presentazione del piano di autovalutazione e di controllo interno, il Comune potrà applicare al Appaltatore una penale pari a Euro 150,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

4. In caso di ritardo, non imputabile al Comune ovvero a forza maggiore o caso fortuito, nell'attivazione del servizio rispetto al termine indicato nell'Atto di Regolamentazione del servizio, il Comune potrà applicare al Appaltatore una penale pari a Euro 200,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

5. Per ogni giorno lavorativo di ritardo, non imputabile al Comune ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ad ogni altro termine stabilito nell'Atto di Regolamentazione del Servizio e nel

relativo cronoprogramma di cui all'art. 6, comma 2, senza che siano state richieste e concordate le variazioni o proroghe di cui allo stesso comma 2, il Comune potrà applicare all'Appaltatore una penale pari a Euro 50,00, fatto salvo il risarcimento del maggior danno.

7. In caso di ogni altro inadempimento nell'esecuzione delle obbligazioni contrattuali da parte dell'Appaltatore, non compreso o non riconducibile alle ipotesi dei precedenti commi, il Comune, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno, avrà la facoltà di applicare penali il cui ammontare è fissato, a giudizio dello stesso Ente, in relazione alla gravità degli inadempimenti, tali comunque da non pregiudicare la possibilità di resa delle prestazioni.

A tal fine sono individuati 4 livelli di inadempimento:

1° livello (inadempienza lieve):	fino ad Euro	100,00
2° livello (inadempienza media):	fino ad Euro	250,00
3° livello (inadempienza grave):	fino ad Euro	500,00
4° livello (inadempienza molto grave):	fino ad Euro	1.000,00

8. Se l'inadempienza è tale da pregiudicare la possibilità di resa delle prestazioni o se si riscontrano inesattezze o infedeltà nelle prestazioni e/o attestazioni a carico dell'Appaltatore, la penale può essere applicata fino ad un massimo del 40% dell'importo contrattuale, in base alla gravità della infrazione ed anche in base ad eventuali reiterazioni delle infrazioni commesse, fatto salvo l'esercizio della clausola risolutiva di cui al successivo articolo.

9. Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'Appaltatore esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel presente Capitolato; in tali casi, il Comune applicherà le penali di cui ai precedenti commi sino al momento in cui i servizi inizieranno ad essere prestati in modo effettivamente conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.

10. L'applicazione delle penali comporterà altresì la valutazione negativa del servizio.

11. Per tutti i casi previsti al presente capitolato di applicazione di penali, il relativo importo è addebitato sui crediti del Appaltatore derivanti dal contratto.

12. Mancando crediti o essendo insufficienti, l'ammontare della penalità viene addebitata sulla cauzione di cui all'art. 17. In tali casi dovrà avvenire l'integrazione dell'importo della cauzione.

13. Le penalità sono notificate all'Appaltatore in via amministrativa, restando escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora e ogni atto o procedimento giudiziale.

14. Gli eventuali inadempimenti contrattuali che daranno luogo all'applicazione delle penali di cui ai precedenti commi, verranno contestati all'Appaltatore dal Comune con la procedura di cui ai commi 2, 3, 4 e 5 dell'articolo precedente.

15. La richiesta e/o il pagamento delle penali di cui al presente articolo non esonera in nessun caso l'Appaltatore dall'adempimento dell'obbligazione per la quale si è reso inadempiente e che ha fatto sorgere l'obbligo di pagamento della medesima penale.

#### **ART. 14 – RISOLUZIONE DELLA CONVENZIONE.**

1. La risoluzione può essere disposta nei casi di cui all'art. 1456 del Codice Civile.

2. La risoluzione si verifica di diritto, senza pregiudizio di ogni altra azione per rivalsa di danni quando si verifichi:

- a) abbandono del servizio, salvo causa di forza maggiore;
- b) ripetute contravvenzioni ai patti contrattuali o alle disposizioni di legge;
- c) contegno abitualmente scorretto verso il pubblico, da parte dell'Appaltatore o del personale addetto al servizio;
- d) inosservanza da parte dell'Appaltatore di uno o di più impegni assunti verso l'Amministrazione, salvi i casi di cui all'art. 7 precedente;
- e) quando l'Appaltatore si rende colpevole di frode;
- f) quando l'Appaltatore ceda ad altri, in tutto o in parte sia direttamente sia indirettamente per interposta persona, i diritti e gli obblighi inerenti al presente capitolato;
- g) ogni altro caso di inadempimento grave a norma delle vigenti disposizioni civili.

3. La stessa risoluzione può essere fatta valere dal Comune in caso di altre gravi inadempienze, così come per sostituzioni non autorizzate di personale qualificato dell'Appaltatore, senza contestuale ricorso ad altro personale di pari qualifica ed esperienza.

4. In caso di ritardo protratto per oltre trenta giorni rispetto ai termini stabiliti nel presente capitolato ovvero nell'Atto di regolamentazione del servizio e nel relativo crono-programma, il Comune

ha la facoltà di procedere alla risoluzione del contratto, salvo il risarcimento per il maggior danno imputabile all'Appaltatore.

5. Nei casi di cui ai commi precedenti, la risoluzione della convenzione è disposta dal Dirigente del Settore Politiche Educative su proposta del Responsabile comunale del Servizio, previa contestazione per iscritto delle ragioni che giustificano la proposta di risoluzione per inadempimento, cui potranno essere rese le eventuali controdeduzioni, con le modalità ed i termini stabiliti all'art. 12.

#### **ART. 15 - PAGAMENTO DEL PREZZO.**

1. Il pagamento del corrispettivo d'aggiudicazione del servizio oggetto del presente capitolato verrà effettuato, mediante l'emissione di mandati, da estinguersi mediante accredito sul conto corrente dedicato di cui al successivo comma 13, di pagamento rateali anticipati, come di seguito articolati:

- a) il 40% dell'importo di cui all'art. 3, entro il termine di sessanta (60) giorni decorrente dalla data di avvio del servizio, unitamente ad idoneo documento fiscale (fattura/ricevuta/nota di debito) che dovrà essere vistato dal responsabile del procedimento previa verifica della regolarità degli adempimenti preliminari di cui agli artt. 6 e 7;
- b) il 40% dell'importo di aggiudicazione entro il termine di sessanta (60) giorni decorrente dalla data di ricezione al Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità della relazione sull'andamento del servizio nel primo quadrimestre di attività, attestante il rispetto dei tempi del cronoprogramma di cui all'art. 6, comma 2 e delle modalità esecutive del servizio, unitamente ad idoneo documento fiscale (fattura/ricevuta/nota di debito) che dovrà essere vistato per regolarità del servizio dal responsabile del procedimento;
- c) il restante saldo del 20% dell'importo di aggiudicazione entro il termine di sessanta (60) giorni decorrente dalla data di deposito al Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità, della relazione sull'andamento del servizio nel secondo quadrimestre di attività, attestante il rispetto dei tempi del cronoprogramma di cui all'art. 6, comma 2 e delle modalità esecutive del servizio, unitamente ad idoneo documento fiscale (fattura/ricevuta/nota di debito) che dovrà essere vistato per regolarità del servizio dal responsabile del procedimento.

2. Trascorsi i termini per il pagamento di cui al comma precedente, in assenza di contestazioni per inadempimenti, cominciano a decorrere gli interessi moratori nella misura del tasso, al tempo vigente, previsto dalla vigente normativa in materia di crediti commerciali, da corrispondere, unitamente al pagamento della sorte capitale, all'Appaltatore.

3. Entro 15 giorni successivi alla scadenza del periodo di durata di cui all'art. 6, comma 6, l'Appaltatore dovrà redigere e depositare al Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità una relazione finale sull'andamento del servizio, attestante il rispetto dei tempi del cronoprogramma di cui all'art. 6, comma 4 e delle modalità esecutive del servizio, oltre che corredata da idonea documentazione illustrativa e dimostrativa delle prestazioni rese (statistiche quantitative sugli utenti, report dei questionari di soddisfazione dell'utenza, ecc.).

4. Ciascuna fattura/ricevuta/nota di debito emessa dall'Appaltatore dovrà contenere il riferimento al contratto oggetto del presente capitolato e dovrà essere intestata e spedita al Comune di Reggio Calabria – Settore Politiche Educative, Giovanili e delle Pari Opportunità. L'Appaltatore, sotto la propria esclusiva responsabilità, renderà tempestivamente noto al Comune di Reggio Calabria le variazioni che si verificassero circa le modalità di accredito di cui sopra; in difetto di tale comunicazione, anche se le variazioni venissero pubblicate nei modi di legge, l'Appaltatore non potrà sollevare eccezioni in ordine ad eventuali ritardi dei pagamenti, né in ordine ai pagamenti già effettuati.

5. Resta tuttavia espressamente inteso che in nessun caso l'Appaltatore potrà sospendere le prestazioni del servizio e, comunque, delle attività previste nel contratto e nel presente capitolato.

6. Qualora l'Appaltatore si rendesse inadempiente all'obbligo del comma precedente, il Comune potrà risolvere il contratto mediante la procedura di cui all'art. 12.

7. E' consentita all'Appaltatore la cessione dei crediti maturati a seguito dello svolgimento delle prestazioni previste nel presente capitolato, nel rispetto delle disposizioni stabilite all'art. 117 del D.Lgs. 163/1996.

8. L'Appaltatore espressamente deve attestare che le prestazioni rese sono conformi alle specifiche richieste dall'Amministrazione e di cui al presente capitolato e sono state accertate e controllate nel rispetto del piano di autovalutazione e controllo di cui al precedente art. 7.

9. L'assenza della superiore attestazione determina l'improcedibilità del pagamento, con esclusione di qualsiasi responsabilità a carico dell'Amministrazione.

10. L'avvenuto pagamento in ogni caso non equivale a riconoscimento di regolarità delle prestazioni, restando l'Amministrazione libera in ogni tempo, entro la scadenza del contratto, di accertare eventuali inadempienze.

11. In occasione di ogni richiesta di liquidazione rateale di cui al 1° comma, l'Appaltatore, contestualmente alla fattura, dovrà produrre un rendiconto mensile del servizio reso da ogni operatore, con indicazione dei relativi orari e effettuati, nonché una scheda finanziaria riepilogativa in conformità al modello fornito dal Comune.

12. Il corrispettivo del servizio oggetto del presente capitolato non è soggetto a revisione.

13. Ai sensi dell'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 l'Appaltatore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari derivanti dal presente capitolato, mediante l'accensione di un conto corrente dedicato, anche in via non esclusiva, al presente appalto. Il Comune si impegna a comunicare all'appaltatore il Codice Unico di Progetto (CUP) relativo all'investimento pubblico sottostante. L'Appaltatore comunicherà le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare sul conto corrente dedicato. L'appaltatore si impegna, altresì, a comunicare ogni eventuale variazione relativa al suddetto conto corrente dedicato, nonché quelle relative ai soggetti autorizzati ad operare su di esso. L'Appaltatore, inoltre, si obbliga ad inserire nei contratti sottoscritti con gli eventuali contraenti un'apposita clausola, a pena di nullità assoluta, con la quale ciascuno di essi assume gli obblighi di tracciabilità finanziaria prescritti dalla legge.

#### **ART. 16 - GARANZIE ASSICURATIVE.**

1. L'Appaltatore è responsabile dei danni di qualsiasi natura, materiali o immateriali, diretti e indiretti, che dovessero essere causati da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, all'Ente ed al proprio personale e consulenti, ai loro beni mobili ed ai locali comunali dello Sportello Echoes Point condotti in uso per l'espletamento del servizio, nonché agli utenti ed ai terzi in genere, in dipendenza di omissioni, negligenze o altre inadempienze attinenti allo svolgimento delle attività oggetto della convenzione, anche se eseguite da parte di terzi.

2. L'Appaltatore è altresì responsabile per danni, infortuni o altro che dovessero accadere ai propri dipendenti, collaboratori, consulenti e risorse impiegate nel servizio ed durante l'esecuzione dello stesso, convenendosi a tale riguardo che il Comune è esente da qualunque onere, indennizzo o risarcimento, che resta a carico dell'Appaltatore onere è da intendersi già compreso o compensato nel corrispettivo dell'appalto.

3. Allo scopo di garantire l'assolvimento di quanto previsto ai commi precedenti, senza che costituisca un esimente di responsabilità per l'Appaltatore, lo Stesso, prima della consegna del servizio, sarà necessariamente tenuto a stipulare le seguenti due coperture assicurative:

3.1. una polizza assicurativa, a beneficio dell'Ente e dei terzi e per l'intera durata del contratto, a copertura del rischio da responsabilità civile del medesimo Appaltatore in ordine allo svolgimento di tutte le attività di cui al presente capitolato ed al relativo contratto. In particolare, detta polizza tiene indenne l'Ente, ivi compresi i suoi dipendenti e collaboratori, nonché i terzi per qualsiasi danno il Appaltatore possa arrecare all'Ente, ai suoi dipendenti e collaboratori, nonché ai terzi nell'esecuzione di tutte le attività di cui al Contratto, anche con riferimento ai relativi prodotti e/o servizi. I massimali della polizza assicurativa di cui sopra sono i seguenti: RCT almeno Euro 1.000.000= per sinistro, Euro 1.000.000= cose, Euro 1.000.000= a persona. La polizza prevede inoltre la rinuncia dell'assicuratore a qualsiasi eccezione, in caso di dichiarazioni rese in buona fede, per eventuali dichiarazioni inesatte e/o reticenti, in deroga a quanto previsto dagli articoli 1892 e 1893 cod. civ.. La copertura potrà prevedere franchigie purché non opponibili alla controparte.

Inoltre, la polizza dovrà prevedere la copertura espressa dei seguenti danni:

- errori, negligenze e/o omissioni che abbiano causato un sinistro a termini di polizza che sia reclamato da un terzo dopo la data di consegna da parte dell'Ente;
- la garanzia deve essere operativa per danni provocati da persone di cui l'Appaltatore si avvale per lo svolgimento della propria attività;
- responsabilità civile per danni a cose di terzi da incendio di cose dell'Appaltatore stesso o da lui detenute. Nel caso però sussista altra copertura assicurativa la garanzia prestata con la presente polizza varrà in secondo rischio - senza possibilità di rivalsa.

3.2. una polizza assicurativa che preveda la copertura degli infortuni derivanti al personale dipendente o comunque utilizzato dall'Appaltatore per l'esecuzione del servizio, con somme assicurate pro-capite di Euro 400.000,00 per invalidità permanente ed Euro 400.000,00 per il caso di morte. Resta

ferma l'intera responsabilità dell' Appaltatore anche per danni non coperti ovvero per gli eventuali maggiori danni eccedenti i massimali assicurati.

4. Entrambe le polizze di cui al comma precedente dovranno recare una clausola di vincolo a favore della Stazione Appaltante che preveda espressamente quanto segue:

“La Società si impegna ad avvertire del mancato pagamento del premio, a mezzo lettera raccomandata A.R. il Comune Reggio Calabria, il quale può sostituirsi al Contraente nel pagamento del premio; in mancanza di intervento sostitutivo del Comune, trascorsi due mesi dalla data di pagamento dovuto, la copertura cessa per riprendere a condizioni da convenirsi fra le parti”.

5. Resta inteso che l'esistenza e, quindi, la validità ed efficacia delle polizze assicurative di cui al presente articolo è condizione essenziale per il Comune e, pertanto, l'eventuale inadempimento degli obblighi previsti dal presente articolo darà diritto allo stesso di risolvere di diritto la convenzione, come pure, qualora l'Appaltatore non sia in grado di provare in qualsiasi momento la vigenza delle coperture assicurative di cui si tratta, il contratto si risolverà di diritto con conseguente ritenzione della cauzione prestata a titolo di penale e fatto salvo l'obbligo di risarcimento del maggior danno subito.

#### **ART. 17 - CAUZIONE**

1. A garanzia dell'esatto adempimento degli obblighi nascenti dal contratto e dal presente capitolato, nonché a copertura delle somme spettanti al Comune a titolo di risarcimento dei danni eventualmente subiti per fatto dell'Appaltatore o a titolo di rimborso di spese anticipate per causa di inadempimenti o cattiva esecuzione del servizio, l'Appaltatore dovrà consegnare, prima della stipula del contratto e dell'avvio del servizio, una cauzione definitiva pari al 50 per cento dell'importo di contratto.

2. La cauzione definitiva di cui al precedente comma sarà infruttifera e dovrà essere costituita mediante specifica fidejussione bancaria o polizza assicurativa rilasciata da un'impresa assicuratrice abilitata. Sia la fidejussione che la polizza dovranno rispettare le seguenti necessarie condizioni:

- a) essere incondizionate,
- b) prevedere la clausola cosiddetta di "pagamento a semplice richiesta", obbligandosi il fideiussore, su semplice richiesta del Comune, ad effettuare il versamento della somma richiesta anche in caso d'opposizione del soggetto aggiudicatario ovvero di terzi aventi causa,
- c) prevedere espressamente la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale, in deroga al disposto di cui all'art. 1944, comma 2 cod. civ.,
- d) avere copertura anche per il recupero delle penali contrattuali e delle rate erogate anticipatamente; in particolare, dovrà avere copertura per il recupero anche della terza rata finale di cui all'art. 15, comma 1, lett. c), qualora il servizio non venisse correttamente adempiuto fino al termine di durata contrattuale e non venisse depositata la relazione finale di cui all'art. 15, comma 3.

3. La cauzione definitiva dovrà avere validità per tutta la durata contrattuale e verrà restituita al contraente alla scadenza, in esito alla verifica del completo ed esatto adempimento delle obbligazioni derivanti dal contratto.

4. In caso di risoluzione del contratto l'Appaltatore incorre nella perdita della cauzione definitiva ed è esclusa la facoltà di sollevare eccezioni ed obiezioni, fatta salva la refusione del maggior danno in caso di cauzione insufficiente alla copertura integrale dello stesso.

5. L'Appaltatore è obbligato a reintegrare la cauzione, nella misura in cui il Comune si avvalga di essa, in tutto o in parte, durante l'esecuzione del contratto.

#### **ART. 18 - DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DI SUBAPPALTO.**

1. E' fatto assoluto divieto all'Appaltatore di cedere, a qualsiasi titolo, il contratto oggetto del presente capitolato, a pena di nullità della cessione stessa.

2. Il servizio oggetto del presente capitolato dovrà essere gestito direttamente dall'Appaltatore essendo vietata ogni qualsiasi forma, anche parziale, di subappalto, subaffidamento ed in generale ogni forma di contratto che affidi in tutto o in parte l'esecuzione o la gestione del servizio o di sue singole prestazioni a terzi.

3. In caso di inadempimento degli obblighi di cui ai precedenti commi, il Comune, fermo restando il diritto al risarcimento del danno, ha facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto; in tal caso il Comune procederà all'incameramento della cauzione di cui all'articolo precedente, fatto salvo il risarcimento di ogni ulteriore danno conseguente.

**ART. 19 – CONTROVERSIE. ESCLUSIONE CLAUSOLA COMPROMISSORIA.**

1. Tutte le controversie nascenti dal rapporto oggetto del presente capitolato, sono riservate alla cognizione dell'autorità giudiziaria, restando escluso il ricorso a qualunque forma di compromissione arbitrale.

2. Per ogni eventuale controversia, sorta in dipendenza del presente capitolato, la competenza è quella esclusiva del Foro di Reggio di Calabria.

**ART. 20 - ONERI FISCALI E SPESE CONTRATTUALI**

1. Sono a carico dell'Appaltatore tutti gli oneri tributari ad eccezione di quelli che fanno carico al Comune per legge, nonché tutte le spese relative e conseguenti al contratto, nessuna eccettuata o esclusa.

2. L'Appaltatore in sede di stipula contrattuale potrà dichiarare che le prestazioni di cui trattasi sono effettuate nell'esercizio di impresa e che trattasi di operazioni soggette all'Imposta sul Valore Aggiunto, che esso è tenuto a versare, con diritto di rivalsa, ai sensi del D.P.R. n. 633/72; conseguentemente, al contratto dovrà essere applicata l'imposta di registro nella misura di legge, con ogni relativo onere a suo carico.

**ART. 21 - DISCIPLINA APPLICABILE E NORME FINALI.**

1. L'esecuzione dei servizi e delle attività oggetto del presente Capitolato sono regolati in via gradata:

- a) dalle clausole e dagli allegati del Contratto che sarà stipulato a seguito dell'aggiudicazione definitiva della procedura selettiva di gara, i quali costituiscono la manifestazione integrale di tutti gli accordi intervenuti con l'Appaltatore relativamente alle attività e prestazioni contrattuali;
- b) dal presente Capitolato che costituirà parte integrante e sostanziale del contratto di cui sopra;
- c) dal DPCM 30 marzo 2001;
- d) dagli articoli 2 (commi 2, 3 e 4), 20, 27, 65 e 68 del codice dei contratti pubblici approvato con il D.Lgs. 163/2006 e dalle altre disposizioni del medesimo codice, solo in quanto espressamente richiamate nel presente capitolato;
- e) dalle disposizioni degli altri testi normativi in materia di appalti pubblici di servizi e forniture, solo in quanto espressamente richiamate nel presente capitolato;
- f) dal codice civile e dalle altre disposizioni normative in vigore in materia di contratti di diritto privato, per quanto non espressamente disciplinato.

2. Le clausole del presente capitolato e del contratto sono sostituite, modificate od abrogate automaticamente per effetto di norme aventi carattere cogente contenute in leggi o regolamenti che entreranno in vigore successivamente, fermo restando che in ogni caso, anche ove intervengano modificazioni autoritative dei prezzi migliorative per il Comune, l'Appaltatore rinuncia a promuovere azione o ad opporre eccezioni rivolte a sospendere o a risolvere il rapporto contrattuale in essere.

\*\*\*\*\*

**PROGETTO ANCI**

***“SERVIZI AGLI STUDENTI NEI COMUNI SEDI DI UNIVERSITÀ”***

**ECHOES POINT**

**“Offerte innovative per i giovani, con  
particolare riferimento agli studenti  
universitari”**

## Premessa

L'avvio dell'iniziativa Echoes-Point parte da specifiche domande rivolte parallelamente a diversi soggetti cui mira il più complessivo progetto Echoes, per l'attuazione di più efficaci politiche giovanili a Reggio Calabria.

Esse riguardano, appunto, gli studenti universitari, i giovani, il mercato, le Istituzioni:

1. *Perché continuare a gravare, pesantemente , sul bilancio familiare?*
2. *Perché non agevolare le operazioni di spesa e/o risparmio?*
3. *Perché non agevolare l'incontro tra la domanda e l'offerta?*

La risposta a tali domande è stata quella di pensare a creare un circuito, rivolto alla fascia dei giovani, con particolare riferimento agli studenti universitari, che offra vantaggi economici reali.

Il circuito messo in piedi consente l'accesso alle strutture cittadine e non, che offrono servizi nell'ambito della cultura (cinema, teatro, mostre, musica), dello sport (palestre, club sportivi), della ristorazione, dell'editoria, dell'abbigliamento, degli accessori in generale.

Chi concorre ad alimentare tale circuito, esercenti ed utenti, offre o gode di diversi vantaggi, aumentando la propria forza economica grazie al fatto che, chi “*spende*” nel circuito riceve uno sconto, chi “*offre*” allarga la propria clientela, fidelizzandola.

Tale meccanismo è già stato previsto e collaudato già dall'avvio del progetto prototipale.

Sostanzialmente cosa si farà?

Il presente progetto mira alla realizzazione di un circuito di echoes card (carte dello studente) nel comprensorio del Comune di Reggio Calabria, attraverso il quale si darà la possibilità a tutte le aziende interessate che offrono beni e servizi di poter veicolare positivamente la propria immagine e, a chi è possessore della card, di godere di una serie di sconti personalizzati dai negozianti che partecipano al circuito.

L'iniziativa sarà realizzata attraverso l'ausilio dei moderni sistemi informatici, utilizzando delle card-rom in grado di memorizzare i dati del progetto e quelli dei soggetti che vi partecipano, ed accedendo ad un portale internet di servizi dedicati.

Sarà inoltre cura del gestore del progetto effettuare la dovuta pubblicità all'interno del Comune di Reggio Calabria per la più capillare distribuzione delle card ai giovani aventi diritto e, in particolare, a tutti gli studenti universitari.

La partecipazione delle aziende sarà allargata, in un primo stadio, ad un numero massimo di 100, tutte appartenenti al Comune di Reggio Calabria. Nella seconda fase, quella dell'ampliamento dell'offerta, si potrebbe prevedere, per ogni nuovo esercizio aderente, un quota di ingresso al circuito!

Il sistema realizzato, quindi, sarà ricco ed appetibile, nonché di facile utilizzo da parte dei possessori della card. Essi potranno, infatti, visualizzare direttamente tutti gli aspetti del progetto Echoes all'interno della Card-Rom collegandosi, inoltre, al sito internet del portale per eventuali aggiornamenti.

Lo studente, allora, si potrà recare, una volta registratosi nel sistema, in un qualunque punto vendita convenzionato per poter ricevere gli sconti a lui dedicati o usufruire dei servizi ad esso riservati.

Un numero identificativo associato alla card darà inoltre la possibilità di archiviare tutte le operazioni di acquisto eseguite all'interno delle attività commerciali. Così facendo si potrà stilare una statistica complessiva dell'utilizzo delle cards all'interno delle realtà convenzionate, a partire dai primi 90 giorni dall'avvio dell'iniziativa e per il restante tempo di funzionamento della stessa.

## **Gestione Aziende**

Le aziende, mediante un'apposita convenzione, potranno essere inserite all'interno del circuito Echoes e, di conseguenza, all'interno del portale internet. Le stesse aziende dovranno poi comunicare i propri dati, la tipologia dei prodotti offerti, la scontistica riservata ai possessori di Echoes-card, le modalità di pagamento, i tempi di consegna e quanto ancora utile per il servizio di e-commerce.

Dovranno, inoltre, compilare tutta la modulistica relativa al Dlgs n. 114/98 che disciplina la vendita dei beni tramite mezzo elettronico, a seguito della circolare n. 3487/C del 1 Giugno 2000 che precisa i settori merceologici: alimentare e non alimentare, secondo le tipologie di vendita all'ingrosso e al dettaglio, e che, in secondo luogo, specifica che l'attività di vendita al dettaglio via internet è soggetta a preventiva comunicazione al comune nel quale l'esercente ha la residenza, se persona fisica o, nel caso di società, dove sia ubicata la sede legale.

Il portale, ancora, consentirà alle aziende di pubblicizzare il proprio logo all'interno delle diverse pagine "sfogliate" per un tempo che l'azienda potrà stabilire col gestore.

Per il funzionamento del progetto, saranno svolte attività pubblicitarie (banners, spot, promozioni, ect).

Altra attività proposta sarà la comunicazione, tramite il punto informativo **Echoes Point**, di tutte le indicazioni sugli sconti e le agevolazioni in corso e la promozione – di settimana in settimana- di un negozio o pizzeria o ristorante o pub o locale o cinema ad alto tasso d'attrazione giovanile, con degli

incontri a tema - nella sede dello stesso esercizio - fra esponenti dell'amministrazione o personaggi in vista della città e i giovani studenti universitari. Con eventi speciali connessi!

Una serie di microeventi culturali da svolgere all'interno di questi locali, finanziati dall'amministrazione comunale o da sponsors, che spostino le iniziative culturali, di divertimento e di confronto dai palazzetti, dai grandi teatri e dalle piazze (macro eventi) portandoli nelle birrerie, nelle librerie, nei cinema.

A tal fine, e per seguire le attività commerciali aderenti, sarà necessaria una figura di riferimento che possa essere l'anello di congiunzione tra il soggetto proponente, le attività commerciali o le associazioni che offrono servizi e gli utenti.

## **Gestione Card**

Tutti i giovani studenti universitari potranno godere dei vantaggi del progetto Echoes e dell'iniziativa Echoes-card, che verrà rilasciata previa compilazione di un modulo (elettronico o cartaceo) da ritirare presso l'**Echoes Point** e che riguarderà l'acquisizione dei dati anagrafici, dei recapiti, etc. Il tutto in ossequio rigoroso della regolamentazione in materia di tutela della privacy.

La Card potrà essere personalizzata con il nominativo dello studente o anche con la foto. A questa card dovrà essere associato un codice univoco con un *pin* da inserire al momento dell'utilizzo nel terminale dell'esercizio commerciale scelto che permetterà di registrare un numero progressivo d'acquisto.

## **Servizi previsti**

### *Progettazione Data base*

La progettazione del data base sarà avviata dopo aver definito tutto l'iter informativo e terrà conto delle informazioni necessarie per gestire le aree ed i servizi presenti all'interno del portale. Saranno predisposte tabelle con architettura relazionale esportabili su piattaforme Web standard con tecnologia Microsoft Access.

Il database sarà realizzato su piattaforma Microsoft Access poiché permette una maggiore robustezza ed integrità sulla tipologia dei dati da trattare ed una elevata sicurezza nella gestione degli accessi ai dati.

### *Progettazione aree del Portale*

Ogni Area del portale, sia essa pubblica che privata, sarà trattata singolarmente e sarà valutato l'impatto di ogni singolo componente nel contesto complessivo del portale, tenendo conto esclusivamente delle tipologie di utenze che accedono alle aree pubbliche del portale, ed in particolare delle aree riservate ai vari client che dovranno eseguire operazioni all'interno della base dati.

### **- Area chi siamo (Descrizione dell'iniziativa)**

Questa area conterrà tutti dati e le informazioni utili relative all'iniziativa.

Saranno messi in evidenza il ruolo del Comune di Reggio Calabria, nonché del soggetto gestore della stessa.

Inoltre, tutta l'iniziativa verrà dettagliatamente presentata alle aziende che vi vorranno partecipare e, contestualmente, agli studenti interessati a ricevere la Echoes card.

### **- Area Aziende**

Questa è l'area principale del portale.

Al proprio interno troveranno ospitalità tutte le aziende aderenti. Esse verranno suddivise in pagine web che proporranno il logo, la presentazione dell'azienda stessa e gli sconti di pertinenza del circuito (bloccati per 1 anno) proposti ai possessori delle card. Verrà, di conseguenza, standardizzata una "scheda dell'azienda " all'interno dell'area di front-office, e, attraverso la consultazione della stessa, l'utente potrà visualizzare tutte le informazioni che gli necessitano.

### **- Area Banner**

All'interno del portale internet, il gestore del progetto potrà inserire una serie di banner grafici che pubblicizzano aziende e associazioni. Sarà cura dello stesso gestore, dedicare alcuni spazi ed individuare corrispettivi da pretendere per tale servizio.

### **- Area Link (istituzionali)**

Sarà predisposta all'interno del portale una apposita area dove poter inserire link che rimandano, eventualmente, ad altre pagine ed in particolare ai siti internet dei soggetti promotori e gestori di tale iniziativa.

### **- Area Mailing-list**

All'interno del portale verrà inserito un apposito spazio dedicato alla iscrizione delle persone che possiedono la card. In particolare sarà effettuato il caricamento dei dati (adeguatamente protetti) dei soggetti possessori di card all'atto della consegna delle stesse al fine di tenerle aggiornate attraverso la spedizione di e-mail contenenti informazioni e vari aggiornamenti sull'iniziativa o su attività istituzionali dell'Ente di riferimento.

Inoltre, la compilazione di un'apposita modulistica, offrirà l'opportunità di essere iscritti all'interno del circuito (moduli Form).

### **- Area E-commerce**

È l'area in cui si può realizzare una transazione economica (ACQUISTO o VENDITA di beni o servizi).

L'area mette a disposizione un catalogo di prodotti raggruppati per tipologia o per azienda e consente – attraverso consolidate e regolamentate metodologie operative - l'acquisto on line.

## **Il linguaggio utilizzato per la Card e per il Portale**

Il portale e la card saranno composti da pagine web consultabili attraverso qualsiasi browser, i cui contenuti saranno resi fruibili a qualsiasi tipo di utenza ed a qualsiasi tipo di connessione (PSTN – ISDN- ADSL). Una particolare attenzione verrà dedicata alla attuale maggioranza di utenti del web che, per questioni legate al tipo di modem, avranno una connessione base di tipo 56K Analogica, e proprio per facilitare la navigazione in tempi accettabili saranno utilizzati linguaggi di programmazione standard, Html e verranno utilizzati dei componenti di tipo Java e Java Script. Per quanto riguarda invece tutte le pagine di tipo dinamico, e cioè quelle che interagiscono con sorgenti dati, verrà utilizzato il linguaggio ASP in grado di interfacciarsi con i più comuni software di database e rendere fruibili i contenuti delle banche dati ad una velocità accettabile da parte di utilizzatori di connessioni analogiche.

Saranno quindi allestite le soluzioni client/server nelle zone dove esiste una effettiva necessità di consultazione di tipo remoto, tramite l'interrogazione di Database allocati sulla server Farm. Per questo tipo di soluzione verranno adottati sistemi ed oggetti di tipo ASP (Active Server Pages) che comporteranno una interrogazione client/server di un database remoto il cui esito verrà rimandato sotto forma di pagina html standard.

## **Il Sistema Informativo del portale**

Il Sistema sarà costituito da una struttura informativa governata da un server, che distribuirà, tramite connessione remota (internet su protocollo TCP/IP), informazioni di tipo testuale, grafico audio e video, attraverso l'interazione attiva con delle banche dati (tecnologia ASP o PHP), con estrema rapidità e garantendo sicurezza e riservatezza dei dati.

La Fonte Informativa, ossia la fonte dei dati consultabili attraverso la connessione remota al portale sarà strutturata a tre livelli:

### *Livello user (Utente generico internet)*

Saranno rese disponibili tutte le informazioni di carattere generale che riguardano il portale stesso, comprendendo aree informative generali e di servizio pubblico. Saranno presenti in questa zona tutte le informazioni ed i servizi che riguarderanno il “lato utente”: navigazione all’interno del Portale, sistema di consultazione delle aziende, sistema di ricerca all’interno del portale, area di presentazione dell’iniziativa, area riservata.

### *Livello client (Utenti autorizzati)*

Saranno realizzate delle aree ad accesso limitato agli utenti registrati detti Client, per la consultazione e la gestione dei dati inerenti attività informative di specifico riferimento. In tale area saranno disponibili i servizi dedicati alla gestione delle card.

In particolare gli “operatori autorizzati” (operatori dell’azienda convenzionata) effettueranno l’immissione dei dati di utilizzo delle card. Esempio: il possessore della card effettua un acquisto con la scontistica presso un negozio, l’operatore settimanalmente provvederà a collegarsi via internet ed entrare all’interno dell’area riservata inserendo il numero della card utilizzata e l’importo pagato dal possessore della card. Tale operazione potrà essere effettuata inizialmente anche su supporto cartaceo consegnato ad infor-media per l’elaborazione delle statistiche dell’iniziativa.

Ogni client sarà riconosciuto tramite una username e password e verrà autorizzato ad accedere alla “zona” di propria pertinenza.

Attraverso i dati inseriti da ciascun negoziante sarà possibile eseguire in seguito le statistiche sull’utilizzo della stessa card ed inoltre gli importi complessivi degli acquisti che il circuito ha permesso di effettuare.

### *Livello Administrator (Amministratore di sistema)*

Questo unico livello di gestione è riservato all’amministratore di sistema, soggetto che ha la responsabilità relativa alla banca dati. Ne cura la gestione, l’inserimento di nuove informazioni, l’abilitazione di un nuovo client, la manutenzione dello stesso sistema informativo. L’amministratore di sistema oltre che le priorità sul controllo e la gestione dei dati, ha ovviamente, anche la possibilità di accedere regolarmente alle aree di pertinenza dei client. L’amministratore inoltre visualizzerà tutta una serie di dati statistici e relativi agli utilizzi delle card e agli importi effettuati per tutte le card distribuite.

Tali statistiche saranno di riferimento per la prosecuzione dell’iniziativa.

### *Componenti Hardware*

Le componenti di tipo hardware che ospiteranno il sistema informativo saranno opportuni server dedicati all'intera gestione della soluzione preferibilmente su piattaforma IBM e dotati di idoneo Sistema Operativo. I dati saranno gestiti tramite database di tipo Microsoft Access in grado di gestire l'intero flusso informativo del portale.

### *Componenti Software*

L'architettura de software dei client e degli user sarà basata su una tecnologia di tipo Client/Server. Verranno realizzate delle maschere di interfaccia remota tra operatore e Data Base (che saranno residenti sul server). Attraverso la tecnologia ASP (Active Server Pages) o la tecnologia PHP, si produrranno delle interrogazioni sul server remoto che avranno come esito standard internet di tipo HTML facili da leggere, consultare e stampare. Gli operatori potranno interagire con il sistema da qualsiasi postazione remota ed attraverso il semplice utilizzo di un browser e di una connessione internet.

### *Componenti Front Office*

In questa tipologia di componenti saranno inclusi tutti i servizi e gli applicativi software che riguardano le fasi di pubblicazione delle informazioni presenti nel database. Si considerano componenti front office tutto il contenuto informativo visibile a livello user. (pagine web, form di iscrizione, motori di ricerca, aree commerciali, aree promo, pagine html standard, etc.) Per tutto il parco informativo di tipo Front Office saranno allestite pagine web di tipo standard con linguaggio Html, Flash, Java, VbScript, Etc.

### *Componenti Back Office*

Saranno inclusi i servizi che riguardano l'aspetto gestionale delle informazioni che dovranno essere gestite dai Client e dall'Amministratore. Queste funzionalità saranno necessarie per l'apporto di dati all'interno del sistema informativo, non saranno visibili agli utenti e l'accesso a queste funzioni sarà regolato da username e password. Le componenti di back-office riguardano il motore di integrazione e funzionalità dell'intero portale attraverso le quali si veicoleranno le informazioni all'interno delle banche dati, e tali informazioni saranno disponibili sul web successivamente attraverso i componenti di front-office.

## **Il Magazine.**

Il magazine, che dovrà essere immaginato come una vera e propria testata giornalistica, sarà l'ambiente telematico nel quale si incontreranno tutti gli studenti interessati alle nuove tendenze ed alle nuove tecnologie che si sviluppano in città.

Il sito è gestito da un pannello di controllo web-based, basato su apposito software da sviluppare, completamente personalizzabile in base alle caratteristiche richieste dal committente.

La piattaforma software in ASP consente una completa e semplice gestione di ogni singola parte del sito, attraverso l'accesso ad un semplice ed intuitivo pannello di controllo.

E' un sistema di gestione dei contenuti che non necessita di installazioni da parte dell'utente sul proprio pc, di alcun software specifico. Il suo funzionamento infatti è gestito direttamente attraverso la rete web, e può essere disponibile da qualsiasi pc nel mondo, con un collegamento internet. L'accesso avviene scrivendo nella barra degli indirizzi di Explorer, o di altri browser, l'indirizzo http o altra frase scelta dall'utente.

A questo punto si accede all'area di autenticazione utenti della gestione aggiornamenti.

Il sistema riconosce attraverso una username ed una password, il tipo di utente che sta accedendo al pannello di controllo, e rende disponibili solo i contenuti per i quali è autorizzato ad intervenire.

Il sistema prevede anche il rilascio di una o più password di "amministrazione", che dà accesso alla totalità delle opzioni previste, con diritti illimitati di cancellazione ed immissione. Generalmente questo tipo di chiave viene rilasciata in un'unica copia e comunque conservata presso la nostra società per motivi di sicurezza.

Il funzionamento del software è molto semplice e ripercorre per grandi linee la gestione delle cartelle nei sistemi windows. Una volta effettuata l'identificazione, l'utente accede all'area di propria competenza, ufficio stampa ad esempio. A questo punto viene visualizzata tutta la cartella che l'utente gestisce suddivisa in aree di aggiornamento dalla quale sarà possibile cambiare le aree di contenuti.

Una volta completate le modifiche, si termina l'operazione pubblicando il contenuto, che si renderà disponibile on-line in tempo reale.

Le opzioni sono molteplici e vengono stabilite contestualmente alla scelta dell'impianto grafico che viene stabilito.

Una volta stabilite le aree tematiche del portale, si stabiliscono anche le suddivisioni delle aree di aggiornamento, selezionando gli utenti che dovranno accedere ai servizi di pannello del pannello di controllo, e assegnando ad ognuno i diritti di accesso. Il sistema dovrà offrire alte garanzie di funzionamento, e di back-up automatico dei dati.

Maggiori tuttavia sono le aree di separazione tra utenti abilitati alla gestione dei contenuti e degli aggiornamenti, minore è il rischio di danni al sistema, o di errori nella pubblicazione.

In genere questo tipo di operazione è anche mascherabile, cioè effettuabile attraverso un sistema di controllo intermedio. In pratica la persona che ha i diritti di aggiornamento della pagina ufficio stampa, effettua in autonomia tutte le modifiche che ritiene opportuno, ma quando invia i dati da aggiornare queste vengono depositate in una cartella intermedia sul server. Il sistema “avvisa” con un messaggio e-mail il responsabile dell’aggiornamento, indicando la cartella nella quale è stato depositato il file per la modifica. Una volta verificata la tipologia di file ed il suo contenuto, si può pubblicare in maniera definitiva.

Il software si prevede che avrà una gestione annuale, a pagamento di un costo iniziale ed un rinnovo minimo per ogni anno di utilizzo. Durante l’anno saranno forniti servizi di assistenza on-line, aggiornamenti software e controlli sul corretto funzionamento.

L’aggiornamento del portale avviene attraverso la disponibilità di personale tecnico formato per seguire l’analisi dei contenuti, pronto ad intervenire per salvaguardare il funzionamento del portale. Tra i ruoli del gruppo di gestione e mantenimento, vi è anche quello di tenere sempre aggiornato software gestionale, effettuare backup programmati dei dati, offrire dati mensili sugli accessi al sito e le varie tipologie richieste dal cliente.

La redazione riceve gli “input” dal cliente sulle parti da aggiornare attraverso riunioni a date prestabilite, e si occupa quindi di aggiornare il portale come concordato.

Il magazine oltre alle sezioni di contenuti relative a fotografia, arti grafiche, siti web ed altro, svilupperà anche aree interattive tra gli studenti, come forum, aree di download ed upload immagini e contest su immagini di riferimento.

Nella prima pagina del sito saranno presenti le aree di segnalazione di siti o eventi, registrazione alle newsletters, attraverso le quali lo studente potrà interagire direttamente con la redazione.

Il meccanismo di gestione dei dati è filtrato da una login con password di riconoscimento, che può dare accesso o a tutte le aree o ad una singola area.

L’amministratore di sistema, può abilitare o disabilitare le chiavi di accesso al server, e assegnare i diritti di accesso alle cartelle da parte di altri utenti. Questi normalmente hanno accesso solo in upload ad alcune esclusive cartelle, o a parti di esse, immagini ad esempio, e non possono in alcun modo agire sulle cartelle di archivio. Questo particolare meccanismo di restrizioni è utile soprattutto per evitare, nel

caso di un magazine, la pubblicazione di contenuti non consoni alla linea editoriale, o condividere ad uso privato spazi server.

Nell'area News, ad esempio, potrebbero essere inseriti links di collegamento a siti internet non visitabili o non in linea. In generale, quindi, ogni modifica che verrà effettuata direttamente da persone non interne alla redazione, verrà trattenuta in attesa di pubblicazione per un tempo limite di 48h, che quindi darà la possibilità di essere controllata.

Gli spazi promozionali che possono essere previsti nella griglia del magazine, sono gestibili in maniera autonoma dal responsabile che per il Comune di Reggio si occuperà della raccolta dei dati sul territorio, e dovranno, chiaramente, essere in linea con i contenuti del magazine ed essere sempre collegati ad eventi che si svolgono in città e che coinvolgono lo studente universitario, o nei quali c'è un diretto collegamento a fatti, luoghi o persone della città che possono interessare lo studente.

Il sito ospiterà anche una galleria di contenuti web nazionale, che amplieranno ed evidenzieranno le nuove tendenze nazionali. Questo collegamento è importante anche e soprattutto per la crescita del magazine stesso, la sua promozione oltre il territorio locale o regionale, determinando nel tempo la stabilizzazione del magazine come punto di riferimento sul territorio di un'area di discussione nazionale.

## **SPORTELLO INFORMATIVO Echoes Point.**

La principale misura prevista per l'azione in questione è la creazione di uno sportello internet (Echoes Point) che scaturisce dall'ambizione di creare un forte punto di riferimento, virtuale e materiale, per i giovani e, in particolare per gli studenti universitari, della Città di Reggio Calabria.

Oggi i giovani universitari, che hanno una naturale confidenza con internet e con le opportunità che il web offre, hanno la fortissima esigenza di luoghi – fisici e non – in cui evolversi, confrontarsi e socializzare. In cui partecipare, in buona sostanza, allo sviluppo di una città anche in un'ottica più complessiva di governo partecipato.

Il passaggio logico per la vera rivoluzione dei servizi innovativi da offrire ai giovani studenti, deve trovare sostegno in questo assunto.

C'è oggi, infatti, necessità di aprirsi alla modernità e alla tecnologia perseguendo obiettivi innovativi ed offrendo servizi al passo coi tempi.

Quindi ambiente Hi-Tech, ragazzi positivi e preparati al banco informazioni, contesto accogliente. Grande spazio ad internet, alle opportunità di svago e alla conoscenza.

Notevole attenzione va quindi data al più generale obiettivo progettuale, che unisce lo sportello informativo Echoes Point con la carta dello studente, con l'accesso agevolato ai servizi di trasporto, all'offerta culturale, alle strutture sportive ed agli esercizi commerciali e ricettivi, nonché con le altre opportunità che il Comune di Reggio Calabria offre.

Il collante fra queste realtà diverse è sicuramente il portale internet che funziona solo se avrà i connotati di una grande banca dati costantemente aggiornata direttamente dagli studenti.

E per questo, si prevede la creazione di una sempre più aggiornata e completa banca dati che liberamente i giovani studenti alimentano, compilando ognuno un profilo virtuale dove dovrà contemplare i dati anagrafici, gli hobby, il lavoro svolto e tutte le altre informazioni che lo studente intenderà spontaneamente fornire.

Questo permetterà ad altri studenti di poter ricercare colleghi con i profili a loro più congeniali e di scambiarsi informazioni o altri contatti utili come ad esempio per lo scambio di libri usati o la ricerca di un determinato articolo, ecc.

L'Echoes Point darà informazioni sul contingente e sul reale e non sull'astratto e il teorico.

Per tutto questo, va realizzato in un locale messo a disposizione dal Comune di Reggio Calabria l'Echoes Point che dovrà avere almeno 20 punti internet sempre disponibili e gratuiti per gli studenti.

E' quindi fondamentale interfacciarsi adeguatamente con la struttura che sovrintende a internet attraverso una figura che sia un vero e proprio selezionatore di informazioni ed un programmatore, al fine di creare banche dati e di ricerca di assoluta efficacia per le esigenze locali e non.

Pensiamo al database – gestito dai ragazzi o da associazioni o comitati giovanili - dei libri usati; al database dei musicisti e dei giovani artisti che offrono le loro prestazioni; al complesso mondo del compra/vendi e dello scambio di beni mobili quali motorini, vestiti, fumetti.

Le persone, quindi, che lavoreranno all'interno dell'Echoes Point dovranno avere, di conseguenza, professionalità diverse. Ci sarà bisogno di un giornalista, di un sociologo, di un operatore addetto ai rapporti con gli esercizi commerciali e con gli soggetti interessati, nonché di un coordinatore dell'attività.

Inoltre, considerata la peculiare tipologia del servizio da espletare in termini di front office e back office, per la gestione dello sportello Echoes necessita ulteriore personale.

Infatti, la gestione di un sportello di informazione ai giovani universitari deve attenersi a degli standard minimi di qualità, individuati nella carta Europea dell'informazione e nella Raccomandazione n.7 del consiglio d'Europa, recepite in sede nazionale dall'Anci e divulgate in sede locale a tutti i comuni, riguardanti gli indicatori di qualità relativi sia alla struttura fisica e all'organizzazione del servizio, sia alla qualità relativa alla professionalità e competenza del personale.

Alla luce di quanto esposto, seguendo le predette indicazioni, sono necessarie le seguenti figure professionali (cat. D) occorrenti per una gestione efficiente ed efficace del servizio offerto, in possesso dell'esperienza professionale e/o dei titoli di studio o formativi nei relativi settori:

1. soggetto esperto in comunicazione, marketing e gestione eventi, capacità di pianificare obiettivi, strategie ed azioni rivolte a un pubblico giovanile, interpretando le attuali tendenze del mercato, e in grado di cogliere le reali esigenze giovanili sviluppando e curando rapporti pubblicitari e di sponsorizzazione con i potenziali partner, al fine di gestire e organizzare gli eventi che l'Echoes Point intenderà porre in essere.
2. soggetto esperto in politiche locali del lavoro, e formazione, in possesso di competenze distintive in coerenza con le innovazioni introdotte dalla Riforma del Mercato del Lavoro, facilitando l'inserimento lavorativo dei giovani fruitori del servizio, attraverso l'elaborazione di programmi ed interventi sulla base di approfondite analisi delle dinamiche e delle potenzialità dello sviluppo locale, e attraverso una variegata attività di consulenza.
3. soggetto esperto in accoglienza e informazione, capace di occuparsi sia del servizio di ricevimento e front office all'interno dell'Echoes Point, sia del servizio di informazione all'utente su tutte le attività promosse, offerte, o di futura realizzazione che l'unità intenderà portare avanti, in riferimento alle varie aree tematiche di proprio interesse.

Le predette figure professionali non sono reperibili all'interno del Comune, per come accertato in esito alla specifica ricognizione di recente effettuata all'interno del personale comunale. Si procederà pertanto, mediante procedura di evidenza pubblica, all'affidamento della gestione dello sportello a soggetto esterno, in possesso della necessaria qualificazione ed esperienza nel settore, che provvederà a selezionare ed impiegare nello sportello le predette professionalità.

Occorrerà quindi allestire l'Echoes Point con arredi idonei per i potenziali fruitori, ovvero i giovani studenti universitari e con dotazioni tecnologiche hardware e software per consentire la realizzazione, con:

Collegamenti wireless;

Portale web, che conterrà un Magazine telematico, un Blog di bordo e un Forum e che sarà strutturato in diverse aree, sia pubbliche che private, ed in particolare con aree riservate ai vari client che dovranno eseguire operazioni all'interno della base dati.



#### *Punti internet gratuiti*

E-mail libera per tutti gli studenti universitari (simile ad hotmail) possessori dell'Echoes Card.

#### *Forum con le Istituzioni*

E' prioritario creare un canale di comunicazione continua tra le Istituzioni ed il mondo studentesco universitario. Un luogo fisico e virtuale insieme, che "imponga" il confronto tra soggetti nella direzione di una *governance* efficace e partecipata!

#### *Scambio di libri e hobby vari*

Importante per un servizio come l'Echoes Point, è divenire non un semplice erogatore di informazione e di servizi, ma un vero e proprio content provider, cioè una fabbrica di contenuti.

### ***Azioni di supporto commerciale***

Al fine di provvedere a definire le convenzioni con gli operatori economici della Città che costituiscono uno dei punti nodali dell'iniziativa, è previsto l'impiego di un operatore, che avrà il compito di contattare o di recarsi presso le aziende cittadine al suddetto fine.

Tale attività dovrà essere assicurata continuativamente per almeno un anno. Dovranno essere assicurate almeno 6 visite al giorno, per almeno quattro giorni alla settimana, delle quali andrà fornita mensilmente, su supporto magnetico, idonea reportistica contenente tutti i riferimenti delle aziende contattate.

### ***Azioni di supporto pubblicitarie***

Per promuovere la conoscenza e la diffusione del progetto sono previste alcune prestazioni pubblicitarie per sensibilizzare il territorio sulle finalità e le metodologie del progetto.