

## CAPITOLATO TECNICO

Procedura negoziata, ai sensi dell'art.  
36 comma 2 lett. b) del D. Lgs. n.  
50/2016, per l'affidamento del servizio  
di gestione di attività di marketing –  
CIG 8154495626

		<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 <b>Roma</b>		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 <b>Milano</b>		Via Ruggero Settimo, 55 90139 <b>Palermo</b>			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>					<b>C.F. 97402570580</b>		

## INDICE

1.	PREMESSA.....	3
2.	PRESENTAZIONE DEL FONDO FONARCOM .....	3
3.	OGGETTO DELL'APPALTO .....	3
4.	VALORE DELL'APPALTO E QUANTITATIVO DI FORNITURA .....	3
5.	DURATA DEL CONTRATTO DI FORNITURA .....	3
6.	CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO .....	4
7.	REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA .....	5
8.	PENALI CONTRATTUALI .....	6
9.	SOSPENSIONE, RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO.....	6
10.	FATTURAZIONE E PAGAMENTO.....	7
11.	MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA .....	7
12.	DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	8
13.	CONTROVERSIE .....	8
14.	NORME GENERALI .....	8

	<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>				<b>C.F. 97402570580</b>		

## 1. PREMESSA

Il presente Capitolato Tecnico (CT) è relativo all'affidamento del servizio di gestione di attività di marketing. Tali servizi dovranno essere erogati nel rispetto dei requisiti minimi indicati nel presente CT e con lo svolgimento di tutte le attività minime previste e descritte nei paragrafi successivi.

## 2. PRESENTAZIONE DEL FONDO FONARCOM

FonARCom è il Fondo Paritetico Interprofessionale Nazionale che finanzia la formazione continua dei lavoratori e dei dirigenti delle imprese italiane.

Costituito nel 2005 da CIFA e CONFSAL e presente nelle sedi di Roma, Milano e Palermo, offre alle aziende l'opportunità di realizzare piani formativi a vantaggio dello sviluppo aziendale e delle risorse umane utilizzando il versamento INPS dello 0,30% delle retribuzioni soggette all'obbligo contributivo.

## 3. OGGETTO DELL'APPALTO

Il presente Capitolato (di seguito solo "CT" o "Capitolato") ha ad oggetto la disciplina dell'affidamento del servizio di gestione di attività di marketing.

Nel servizio di gestione di attività di marketing di cui al presente CT, sono comprese tutte le attività connesse allo svolgimento del servizio medesimo, così come regolamentate oltre che dal presente Capitolato, anche dal Disciplinare di gara.

Si precisa che le disposizioni di cui al presente Capitolato saranno sostituite, modificate o abrogate automaticamente per effetto di norme che dovessero entrare in vigore successivamente alla pubblicazione della gara in oggetto.

## 4. VALORE DELL'APPALTO

Il valore massimo stimato del servizio di gestione di attività di marketing oggetto della presente procedura ammonta complessivamente ad Euro 190.000,00 (centonovantamila/00) oltre IVA.

A fronte di eventuali richieste in diminuzione della fornitura l'impresa aggiudicataria (di seguito, solo "Fornitore") non potrà avanzare alcuna pretesa per maggiori compensi, indennizzi e/o risarcimenti.

In sede di fatturazione il Fornitore, all'importo del servizio determinato, applicherà l'IVA ai sensi di legge.

## 5. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto viene ricompresa in un periodo di 12 (dodici) mesi decorrenti dal giorno successivo a quello della stipula del contratto.

FonARCom si riserva, allo scadere del contratto, di prorogare l'affidamento alle medesime condizioni contrattuali, limitatamente al tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.

		<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>				<b>C.F. 97402570580</b>			

## 6. CARATTERISTICHE DEL SERVIZIO

L'operatore dovrà garantire i seguenti servizi:

### 1. WEBSITE RESTYLING

- ❖ Servizio di Hosting.
- ❖ Acquisire una soluzione Content Management System (CMS) che si configuri come un portale aziendale (Intranet), con una struttura flessibile, con aree organizzative e navigabile in maniera guidata in base alla profilazione degli utenti.
- ❖ Gestire funzionalità come la pubblicazione di news, la creazione di pagine di direzione, servizi di rubrica integrata e agenda condivisa, l'allocazione di risorse aziendali e funzionalità di tipo collaborativo come forum e sondaggi. Inoltre, una bacheca virtuale e un'area specifica dedicata a team e progetti.
- ❖ Creazione e gestione template, contenuti grafici.
- ❖ Aumento livello di responsiveness e della sicurezza del sito web.
- ❖ Creazione e gestione di sistemi di sicurezza periferici, sistemi di monitoraggio.

### 2. CREAZIONE PIATTAFORMA DI CUSTOMER RELATIONSHIP MANAGEMENT (CRM)

- ❖ Software di gestione delle relazioni con i clienti, utile ad organizzare le informazioni di contatto, gestire relazioni, tracciare interazioni e tracciare l'intera esperienza online e offline con clienti attuali, potenziali e altri contatti.

### 3. GESTIONE CONTATTI GDPR

- ❖ Prevedere la gestione differenziata di 2 aree di consenso al trattamento dei dati personali: consenso marketing (trattamento dati personali con finalità di invio di comunicazioni informative, pubblicitarie e promozionali); consenso profilazione (trattamento dati personali con finalità di osservazione dell'interesse verso uno strumento)
- ❖ Invio email richiesta consenso. Per il singolo lead/contatto è possibile effettuare l'invio di una email di richiesta del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR, con la creazione di messaggi standardizzati e/o personalizzabile.
- ❖ Salvataggio email di conferma accettazione privacy. Per il singolo lead/contatto è possibile il salvataggio del messaggio email che l'operatore economico invia come conferma di accettazione del consenso al trattamento dei dati personali ai sensi del GDPR da parte del lead/contatto.
- ❖ Gestione di ulteriori ambiti per il trattamento dei dati personali, per condividere nuove esigenze e richiedere supporto in merito.

	<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>		<b>C.F. 97402570580</b>				

- ❖ nominizzazione dei dati personali.
- ❖ Acquisire lead attraverso molteplici punti di contatto (social-media, campagne marketing, eventi, pubbliche relazioni).
- ❖ Qualificare e valutare le lead dando priorità a quelle maggiormente in target e di maggiore interesse.
- ❖ Accrescere la conoscenza che le lead hanno di FonARCom e dei suoi strumenti.

#### 4. WEB MARKETING

- ❖ email marketing, social media marketing, content marketing, web analytics, digital PR, SEO (Search Engine Optimization), SEM (Search Engine Marketing), Web Listening

#### 5. FORMAZIONE

- ❖ Corsi di formazione sulla cultura digitale, social media & tools digitali, gestione della relazione digitale

L'Affidatario dovrà mettere in atto tutti gli accorgimenti e le procedure atte a garantire quanto sopra indicato.

### 7. REQUISITI DI PARTECIPAZIONE ALLA GARA

Sono ammessi a partecipare alla gara i soggetti di cui all'art. 45, commi 1 e 2, D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i., in possesso dei requisiti di carattere generale, economico-finanziario e tecnico-organizzativo richiesti al Disciplinare di gara; ai predetti soggetti si applicano le disposizioni di cui agli artt. 47 e 48 del D.lgs. n. 50/2016 e s.m.i.

I Consorzi sono tenuti ad indicare in sede di offerta per quali consorziati il consorzio concorre; a questi ultimi è fatto divieto di partecipare, in qualsiasi altra forma, alla medesima gara. In caso di violazione sono esclusi dalla gara sia il Consorzio sia il Consorziato. In caso di inosservanza di tale divieto, si applica l'art. 353 del c.p. È altresì vietata la partecipazione a più di un Consorzio Stabile (art. 48, comma 7, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.).

È fatto divieto ai concorrenti di partecipare alla gara in più di un Raggruppamento Temporaneo o Consorzio ordinario di concorrenti, ovvero di partecipare alla gara anche in forma individuale qualora partecipino alla gara medesima in Raggruppamento o Consorzio ordinario di concorrenti (art. 48, comma 7, D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.). In caso di partecipazione in forma di costituenda Associazione, si applicano le disposizioni di cui all'art. 48 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. In questa circostanza l'offerta deve contenere l'impegno che, in caso di aggiudicazione della gara, le stesse imprese conferiranno mandato collettivo speciale con rappresentanza a una di esse, da indicare nell'offerta stessa e qualificata come capogruppo, la quale stipulerà il contratto in nome e per conto proprio e delle mandanti.

I partecipanti al raggruppamento dovranno specificare le quote di esecuzione del servizio che saranno svolti da ciascun soggetto.

		<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>				<b>C.F. 97402570580</b>			

Per i concorrenti aventi idoneità plurisoggettiva di cui all'art. 45, comma 2, del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. ciascuna delle imprese raggruppate e/o raggruppande, consorziate e/o consorziande, aderenti al contratto di rete, dovrà essere in possesso dei requisiti di ordine generale e di idoneità professionale.

## 8. PENALI CONTRATTUALI

Per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l'inizio delle attività di cui al punto 6 del presente Capitolato, il Fornitore sarà tenuto a corrispondere a FonARCom una penale pari ad Euro 300,00 (trecento/00), salvo il risarcimento del maggior danno.

## 9. MODALITÀ DI PAGAMENTO

Il pagamento dei corrispettivi sarà effettuato da FonARCom sulla base delle fatture elettroniche emesse dall'aggiudicatario, dopo l'acquisizione del DURC in corso di validità e previa verifica ed approvazione dei documenti e dei relativi prodotti consegnati, per l'approvazione, dall'aggiudicatario.

## 10. SOSPENSIONE, RISOLUZIONE E RECESSO DEL CONTRATTO

Le disposizioni relative alla sospensione del contratto di cui all'art. 107, D. lgs. 50/2016, si applicano, in quanto compatibili, al presente servizio.

FonARCom procederà alla risoluzione del contratto, oltre che nei casi previsti dall'art. 108, c. 2, D. lgs. 50/2016, anche qualora accerti i seguenti casi:

- a) frode nell'esecuzione del servizio;
- b) manifesta incapacità o inidoneità nell'esecuzione del servizio;
- c) inadempienza accertata anche a carico di eventuali subappaltatori alle norme di legge sulla prevenzione degli infortuni, la sicurezza sul lavoro e le assicurazioni obbligatorie del personale nonché alle norme previdenziali;
- d) subappalto abusivo, associazione in partecipazione, cessione anche parziale del contratto o violazione di norme sostanziali regolanti il subappalto.

In particolare, FonARCom si riserva la facoltà di risolvere il contratto ex art. 1456 c.c., con lettera raccomandata A/R ovvero a mezzo PEC e di rivolgersi ad altre imprese del settore, ponendo a carico del fornitore inadempiente tutte le spese e gli eventuali danni conseguenti, nei seguenti casi:

- ❖ l'eventuale sanzione di una seconda penale applicata nell'arco di un semestre, ovvero, l'eventuale sanzione di una terza penale applicata durante l'intero periodo di vigenza del contratto (v. par. 12), consentirà a FonARCom la risoluzione del contratto (clausola risolutiva espressa), incamerando altresì l'intero importo della cauzione, a titolo di risarcimento forfettario dei danni;
- ❖ sospensione unilaterale del servizio da parte del Fornitore;
- ❖ mancata osservanza della normativa riguardante gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari;
- ❖ nel caso di inadempimento di notevole rilievo e gravità che faccia venir meno la fiducia nella puntualità e precisione dei successivi adempimenti;
- ❖ per accertata scadente qualità del servizio reso rispetto agli standard indicati nel presente CT e/o quelli offerti;

	<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>		<b>C.F. 97402570580</b>				

- ❖ qualora i servizi fossero condotti con grave negligenza, in misura tale da pregiudicare l'efficiente esecuzione contrattuale;

In ogni caso è fatto salvo il diritto di FonARCom di richiedere il risarcimento dei danni subiti.

Il contratto potrà altresì essere risolto, senza che il Fornitore possa avanzare pretese di alcun genere, con preavviso scritto a mezzo PEC ovvero via raccomandata A/R con n. 3 mesi di anticipo, qualora il servizio oggetto del presente appalto risultasse affidato a seguito dell'espletamento di una procedura centralizzata a condizioni qualitative, quantitative ed economiche maggiormente vantaggiose rispetto a quelle dell'aggiudicazione, fatta salva la disponibilità dell'appaltatore all'adeguamento a dette condizioni.

FonARCom potrà recedere dal contratto in qualunque tempo previo il pagamento delle prestazioni relative alle forniture eseguite, oltre al decimo delle forniture non eseguite.

## 11. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

La fatturazione deve avvenire esclusivamente in forma elettronica.

Il pagamento sarà effettuato entro 30 (trenta) giorni dalla data di ricevimento della fattura stessa.

Tutti i movimenti finanziari connessi al servizio in argomento dovranno essere registrati su conti correnti dedicati ed effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale, ovvero con gli altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni.

Ai fini di tale tracciabilità, gli strumenti di pagamento dovranno riportare, in relazione a ciascuna transazione posta in essere, il Codice Identificativo di Gara (CIG).

Nel caso di ritardo di pagamento si applicherà il saggio degli interessi previsto dalla normativa in materia.

L'eventuale cessione dei crediti risultanti dal contratto, dovrà essere conforme alla disciplina dell'art. 106, comma 13, del d. lgs. 50/2016.

## 12. MODIFICA DEL CONTRATTO DURANTE IL PERIODO DI EFFICACIA

Il contratto potrà essere modificato senza che sia necessaria una nuova procedura di affidamento nei casi previsti dall'art. 106, D. lgs. 50/2016.

Le modifiche, nonché le varianti, devono essere autorizzate dal Responsabile Unico del Procedimento.

Il Responsabile Unico del Procedimento autorizza direttamente modifiche del contratto al verificarsi di cause impreviste e imprevedibili nel momento di inizio della procedura di selezione del contraente che possono determinare, senza aumento di costi, significativi miglioramenti nella qualità delle prestazioni da eseguire.

Negli altri casi, sempreché trattasi di modifiche non sostanziali ma che comportano un aumento del valore iniziale del contratto, le modalità di rilascio dell'autorizzazione sono stabilite con un provvedimento specifico di FonARCom, in cui sono specificate le ragioni della necessità della modifica.

La soglia di importo entro cui sono consentite modifiche è fissata nel limite del 10% del valore del contratto iniziale.

		<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 Roma		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 Milano		Via Ruggero Settimo, 55 90139 Palermo			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>				<b>C.F. 97402570580</b>			

I prezzi proposti potranno essere soggetti a revisione, rimanendo fissi per i dodici mesi di esecuzione del servizio.

Il procedimento di revisione in favore del Fornitore sarà attivato esclusivamente su istanza di parte; la stessa dovrà essere motivata, recare una analisi di mercato e di andamento dei prezzi dei fattori produttivi supportata da idonea documentazione a dimostrazione della effettiva necessità di adeguamento dei prezzi.

La richiesta di revisione prezzi dovrà essere effettuata entro il termine perentorio decadenziale di tre mesi decorrenti dall'inizio del servizio.

### 13. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO

Risulta vietata ogni cessione totale o parziale del servizio appaltato, sotto pena della perdita della cauzione definitiva a titolo di penale e possibilità per FonARCom di risolvere il contratto ipso facto, fatto salvo il risarcimento di eventuali maggiori danni.

### 14. CONTROVERSIE

Nel caso di controversie insorte fra le parti nel corso dell'esecuzione del contratto, sarà esperita preliminarmente la via della definizione bonaria della questione.

Nel caso di deferimento della questione al Giudice Ordinario, sarà competente il Foro di Roma.

### 15. NORME GENERALI

Per quanto non regolamentato dal presente Capitolato, si richiamano le norme in materia di appalti pubblici e le disposizioni del codice civile, in particolare quelle regolanti l'esecuzione e la risoluzione del contratto.

		<b>SEDE NAZIONALE</b> Salita di San Nicola da Tolentino, 1/B 00187 <b>Roma</b>		<b>SEDI TERRITORIALI</b> Via Luigi Settembrini, 17 20124 <b>Milano</b>		Via Ruggero Settimo, 55 90139 <b>Palermo</b>			
<b>fonarcom.it</b>		<b>06 55301819</b>				<b>C.F. 97402570580</b>			