



*Direzione Ricerca Innovazione Sviluppo*

*DRIS-DT0029*

*Servizio Progettazione*

*ps-rf-gb*

Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata per la durata di 24 mesi

## Disciplinare Tecnico

novembre 2018




**A.S.I.A. • Azienda Servizi Igiene Ambientale - Napoli S.p.A.**

Società soggetta alla attività di direzione e coordinamento del Comune di Napoli.

**Sede Legale e Direzionale:** 80146 NAPOLI • via Ponte dei Francesi 37/D

Tel. +39 081 73515xx • Fax +39 081 7351577 • e-mail: [info@asianapoli.it](mailto:info@asianapoli.it) • [www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it) • C.F. e P.Iva 07494740637




	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

## Sommario

1	Premessa e definizioni	3
2	A. Agenzia Comunicazione	4
3	M. Mediazione territoriale	10
4	Norme sulla sicurezza del lavoro	20
5	Presentazione dell'offerta tecnica	21
6	Parametri a punteggio e modalità di attribuzione dei punteggi	22





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

## 1 Premessa e definizioni

La Centrale di Committenza, costituita in data 6 settembre 2017 ai sensi dell'art. 37, comma 10, del D. Lgs n. 50/2016 e sue modifiche ed integrazioni, tra il Comune di Napoli e ASIA Napoli S.p.A. con il presente disciplinare tecnico definisce i requisiti e le modalità di erogazione di un servizio integrato di comunicazione a supporto della raccolta differenziata da erogarsi sul territorio del Comune di Napoli, e fissa i risultati attesi ed i criteri di valutazione degli stessi.

Ai fini del presente documento si intende per:

**Stazione appaltante:** la centrale di committenza

**ASIA:** ASIA Napoli SpA, leggasi gestore dei servizi di raccolta rifiuti ed igiene ambientale nel territorio del Comune di Napoli

**ANM:** Azienda Napoletana Mobilità, leggasi Azienda di trasporto pubblico operante sul territorio del Comune di Napoli.

**DT:** disciplinare tecnico

**Concorrente:** ogni Impresa che presenta offerta

**RD:** raccolta differenziata

**PaP:** raccolta differenziata domiciliare

**Agenzia:** l'impresa vincitrice della gara

**Mediazione territoriale:** attività di comunicazione diretta sul territorio

**Materiale illustrativo:** tutti gli elaborati grafici (opuscoli, pieghevoli, volantini, adesivi) elaborati per la distribuzione diretta all'utenza

**Schema grafico generale:** il modello tipo per ciascuna tipologia di materiale illustrativo


**Soggetto:** il contenuto specifico di un materiale illustrativo, elaborato secondo uno schema grafico generale

**Campagna di comunicazione:** attività coordinata e declinata sui diversi canali mediatici



CERT. N. 2851/4    CERT. N. 0795A/0



	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

## 2 A. Agenzia Comunicazione

### 2.1 Generalità

L'obiettivo della campagna di comunicazione è quello di rafforzare la comunicazione sulla raccolta differenziata e la persuasione dell'utenza ad aderire alle buone pratiche della separazione dei materiali, attraverso una presenza mediatica sempre più moderna e coordinata nelle varie declinazioni.

L'agenzia dovrà dunque contribuire a sviluppare un'identità mediatica e una campagna di comunicazione coordinata nel tempo, che risulti funzionale alla trasmissione e alla diffusione dei messaggi sulla raccolta differenziata.

Per l'espletamento delle attività connesse alla comunicazione, l'agenzia dovrà avere una sede operativa nel territorio del comune di Napoli.

Di seguito sono elencate le attività minime ed essenziali richieste, nell'ambito della campagna di comunicazione:

- attività A1: elaborazione grafica e creativa dei materiali illustrativi da diffondere all'utenza
- attività A2: elaborazione grafica e creativa, progettazione e produzione dei contenuti digitali e multimediali per applicazioni, sito web, app, programmi gestionali
- attività A3: sviluppo e coordinamento di una campagna di comunicazione.

### 2.2 Attività A1 – Elaborazione grafica e creativa (attività a canone)

L'elaborazione grafica e creativa dei materiali illustrativi da diffondere all'utenza consiste nell'elaborazione e nello sviluppo di schemi grafici generali relativi (modelli), ad esempio, a:


1. le istruzioni per la corretta esecuzione della raccolta differenziata, secondo le diverse modalità di servizio erogato;
2. i calendari di esposizione delle varie frazioni raccolte con sistema PaP, variabili in base al territorio;
3. le indicazioni relative alle isole ecologiche;
4. gli adesivi da applicare sulle attrezzature stradali e domiciliari;
5. materiali a supporto di manifestazioni ed eventi;
6. fascicoli illustrativi sulla raccolta differenziata e sulle attività aziendali.

In funzione delle attività svolte durante il periodo contrattuale, ASIA potrà richiedere l'elaborazione di modelli di materiali illustrativi secondo necessità, senza alcuna limitazione nel numero e della tipologia dei modelli stessi. A riguardo si precisa che l'elenco di tipologie di modelli sopra riportato è puramente indicativo e non esaustivo, essendo possibile per ASIA richiedere lo sviluppo di eventuali ulteriori schemi grafici generali.

Ciascun soggetto di particolarizzazione del modello sarà individuato da un codice di riferimento,





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

che conterrà informazioni anche circa la revisione e sarà indicato da ASIA al momento della commissione della elaborazione o della revisione del soggetto, e dovrà essere indicato nell'etichetta del file.

ASIA fornirà i contenuti dei soggetti che l'agenzia dovrà sviluppare secondo una grafica coordinata anche con il sito ASIA (attività A2); nell'ambito dello sviluppo grafico l'agenzia è chiamata, anche, a rivedere ed elaborare i messaggi forniti da ASIA, onde renderli più efficaci a livello comunicativo, secondo le regole del marketing.

Le revisioni della struttura e dello schema grafico generale di ciascun modello possono essere richieste fino ad un numero di 4 nel periodo contrattuale, e servono come base per le elaborazioni dei vari soggetti particolari; la particolarizzazione di un soggetto a partire dal modello non va annoverata nel computo delle revisioni; ciascuna particolarizzazione del messaggio di un modello soggetto può subire, fintanto che è in bozza, tutte le correzioni ai contenuti (in questo caso intendendosi per contenuti i giorni e gli orari di esposizione, le indicazioni a margine, le intestazioni e piccole modifiche dell'iconografia) che si rendessero necessarie.

I soggetti dovranno essere prodotti in bozza in bassa risoluzione in formato .pdf; una volta definita la bozza, dovrà essere trasmesso il file esecutivo in HD sempre in .pdf od in formati gestibili dalla suite Acrobat (in particolare da Acrobat Illustrator); unitamente al file dovranno essere passati gli stili di stampa ed eventuali font particolari utilizzati; per la stampa, ai fini di un'adeguata resa cromatica, l'agenzia dovrà interfacciarsi con la tipografia di riferimento di ASIA.

I file prodotti, trasmessi in formato multilivello, resteranno di proprietà del Comune di Napoli e affidati fin da subito a ASIA che potrà disporne al meglio.

Il numero delle particolarizzazioni di un modello che possono essere richieste non è soggetto a limitazione.

### 2.3 Attività A2 – Progettazione e produzione contenuti digitali e multimediali (attività a canone)


*Elaborazione grafica, la progettazione e la produzione dei contenuti digitali e multi mediali per le applicazioni, il sito, i programmi gestionali ed i canali social.*

Con una progettazione ed uno stile coordinato con l'elaborazione grafica di cui al punto 2.2 (Attività A1), l'agenzia dovrà realizzare i contenuti multimediali (animazioni, video, etc.), le grafiche e le icone da inserire nei profili social, nel portale di servizio rivolto all'utenza (sito internet), nelle APP rivolte sia agli utenti esterni (cittadini) sia agli utenti aziendali, nei gestionali interni ed all'interno dei vari canali di distribuzione multimediale internet.

Sempre a titolo esemplificativo, sono racchiuse in questa categoria:





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

1. video grafiche animate (produzione di almeno 10/anno, **elemento soggetto a punteggio**);
2. video spot girati in interni/esterni con attori interni (produzione di almeno 8/anno della durata minima di 1 minuto cad., **elemento soggetto a punteggio**);
3. video spot professionali girati in interni/esterni con attori esterni (produzione di almeno 5/anno in due versioni della durata minima rispettivamente di 1 min e di 3 min, **elemento soggetto a punteggio**);
4. registrazione per pubblicità radiofoniche con speaker professionisti (produzione di almeno 15/anno della durata di 30 secondi cad.);
5. banner digitali (produzione senza limiti);
6. icone e loghi (produzione senza limiti);
7. materiali video didattici (7 video da 10 minuti).

Il processo di sviluppo ed elaborazione dei contenuti digitali deve seguire un flusso di lavoro tracciato, attraverso proposte, variazioni, validazioni, in cui ogni nuovo elemento deve essere individuato con un proprio codice di riferimento che conterrà informazioni anche circa la revisione. I file sorgente prodotti resteranno di proprietà del Comune di Napoli ed affidati sin da subito in gestione ad ASIA che potrà disporne al meglio.

#### **2.4 Attività A3- Sviluppo grafico e produzione campagna di comunicazione (attività a consuntivo)**

Lo sviluppo e la produzione di una campagna di comunicazione sono finalizzati alla realizzazione di n. 1 campagna di comunicazione ed informazione territoriale ad ampio respiro su tutto il territorio cittadino.

La campagna deve essere sviluppata ed articolata su tutto il periodo contrattuale (2 anni).


Nella pianificazione della campagna, in coerenza con gli obiettivi di comunicazione di ASIA, è richiesto un piano operativo che, partendo da un'analisi strategica di ASIA sul territorio ed in rete, individui le azioni più efficaci per il massimo incremento di visibilità e di diffusione dei messaggi e la conseguente crescita della fedeltà degli utenti.

Le attività minime richieste sono:

- elaborazione dei messaggi concordati con ASIA secondo le più efficaci tecniche della comunicazione;





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--


- sviluppo dei messaggi atti a veicolare, nel modo più efficace, le informazioni che ASIA intende divulgare;
- sviluppo della grafica coordinata tra i vari canali media e con il sito ASIA;
- analisi dei canali media da attivare;
- pianificazione di un palinsesto dei canali media;
- definizione di un portafoglio fornitori dei canali media;
- presentazione e sviluppo di idee ed azioni di coinvolgimento degli utenti;
- progettazione, sviluppo e produzione di contenuti multimediali (messaggi vocali, jingle, video, animazioni);
- individuazione dei testimonial (escluso eventuale ingaggio degli stessi);
- elaborazione grafica dei materiali per le affissioni (almeno 10 soggetti);
- proposta e ricerca sul mercato di gadget con relative personalizzazioni coordinate con la campagna ASIA;
- realizzazione cronoprogramma della campagna;
- analisi consuntiva dell'efficacia della campagna in termini di indici di ascolto, incrementi di accesso al sito nei giorni di *spinta* della campagna, etc.
- rendicontazione delle attività, anche di terzi fornitori.

Sono, inoltre, a cura ed a carico dell'aggiudicataria le seguenti forniture di servizi di diffusione contenuti sui canali pubblicitari, da articolarsi a seconda del piano di comunicazione approvato:

1. produzione dei materiali per le affissioni e l'acquisto degli spazi (almeno 100 affissioni 6x3 + 5 maxi metri quadri di 14 gg ciascuna x 7 periodi all'anno, per un totale di 700 affissioni 6x3 e 35 affissioni maxi all'anno, in posizioni centrali a scelta di ASIA; (**elemento soggetto a punteggio**));
2. produzione dei materiali ed acquisto degli spazi per le affissioni sulle pensiline ANM (almeno 50 affissioni di 14 gg ciascuna x 6 periodi all'anno, per un totale di 300 affissioni all'anno), su circuiti scelti da ASIA; (**elemento soggetto a punteggio**);
3. produzione dei materiali ed acquisto degli spazi per le affissioni tipo "decoro integrale" delle vetture ANM del tipo (almeno 16 autobus per un periodo di 28 gg ciascuno all'anno);





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

4. acquisto pubblicità sui biglietti ANM (per una tiratura di almeno 300.000 copie in un anno)
5. acquisto degli spazi sui totem digitali delle fermate della metropolitana (presenza di 14 gg ciascuna su 26 totem per 3 periodi all'anno, per un totale di 78 presenze all'anno);
6. acquisto degli spazi in rete e delle campagne di promozione online (banner, Google AdWords, pubblicità su Facebook...) per il raggiungimento di almeno 300.000 visualizzazioni complessive;
7. ingaggio dei testimonial: la campagna di comunicazione deve prevedere anche l'ingaggio di alcuni personaggi noti legati alla città di Napoli (almeno due) che promuovano la Raccolta Differenziata; ciascun concorrente dovrà presentare un portafoglio di possibili testimonial di riferimento, che abbiamo dichiarato la propria disponibilità a tale ingaggio;
8. spazi pubblicitari per video:
  - a. TV locali: per almeno 25 passaggi di 30 secondi (o equivalente) al giorno per 14 settimane per tre emittenti locali, per un totale di 1.050 passaggi all'anno;
  - b. Pubblicità nei cinema: programmazione per almeno 26 settimane, con proiezione di spot da 20 secondi in tutte le sale dei principali cinque multicinema di Napoli (e dintorni), per un totale di 130 settimane all'anno;
  - c. video metrò, per almeno 2 settimane di presenza per anno, con 40 spot al giorno in tutte le stazioni;
9. pubblicità a piena pagina sui principali quotidiani locali: almeno 10 uscite per 4 testate diverse, per un totale di 40 uscite per anno (*elemento soggetto a punteggio*);
10. spazi per messaggi audio, per almeno 5 passaggi di 30 secondi a giorno nelle fasce orarie di punta, per 50 giorni su almeno 5 radio locali e digitali, per un totale di 1.250 passaggi all'anno.

La scelta delle emittenti televisive e radiofoniche deve essere concordata con ASIA.


La distribuzione delle pubblicazioni come sopra riportato è puramente indicativa, potendo ASIA scegliere di concentrare la fruizione di uno o più canali pubblicitari in un periodo unico di durata equivalente.

L'agenzia deve proporre, per valutazione preliminare, almeno due bozze distinte per la campagna







	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

di comunicazione da realizzare.

Ciascuna bozza deve essere contenuta in una relazione che descriva le azioni che si intendono condurre; deve, pertanto, essere prevista una dettagliata calendarizzazione delle attività, che preveda fasi di *spinta* dei messaggi, da concentrare nei periodi più significativi da febbraio a giugno e da settembre a novembre, e fasi di *mantenimento* nei mesi di gennaio e dicembre, in cui i messaggi vengono veicolati con una logica di *presidio del territorio*. Il cronoprogramma della campagna, dunque, deve chiaramente definire le varie fasi in cui essa si articola, suddivise in progettazione, avvio, gestione; in particolare la gestione deve essere ulteriormente dettagliata con l'articolazione *spinte/mantenimenti*, con chiara indicazione dei contenuti veicolati ed i canali attivati in ciascun periodo.

La relazione di presentazione della campagna deve essere corredata di un'analisi preventiva dell'efficacia della stessa, che riporti la stima della potenzialità di ciascuna azione contemplata, in termini di utenti raggiungibili e di tutti gli altri indicatori che si ritengano utili a tal fine; al termine di ciascuna fase dovranno essere consuntivate e rendicontate le prestazioni raggiunte secondo gli indicatori di prestazione individuati in fase di proposta, i cui valori devono essere almeno l'ottanta per cento (80%) dei valori prefissati; gli indicatori possono essere esplosi anche per ciascun singolo elemento componente la campagna.

Sono da prevedere minimo 3 (tre) revisioni della bozza scelta; le revisioni si applicano a ciascun elemento della campagna separatamente (cioè tre per il jingle, tre per le affissioni, tre per ciascun video, e così via).

La bocciatura di una bozza alla prima stesura non viene annoverata tra le revisioni.

La revisione di una bozza è da intendersi come richiesta di una variazione dello schema proposto secondo una diversa architettura della struttura grafica e con elaborazione di elementi grafici specializzati.

La correzione di dettagli (colori, ordine dei messaggi, errori di trascrizione, variazione di un testo, etc.) non costituisce una revisione della bozza.

Le attività erogate rispetto al cronoprogramma dovranno essere consuntivate per Stati di Avanzamento trimestrali, che dovranno essere approvati dal DEC e dal RUP della Stazione Appaltante ai fini della fatturazione.


## 2.5 Traduzione in lingue straniere

I materiali divulgativi di cui al punto 2.2 ed i principali contenuti del sito devono essere tradotti nelle principali lingue straniere parlate da residenti a Napoli, identificabili in:

- inglese





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

- cinese
- spagnolo
- srilankese
- arabo

Per ciascuna lingua si devono prevedere almeno 10 cartelle.

La remunerazione di tale attività è compresa nel canone delle attività A1e A2

## 2.6 Modalità di trasmissione delle bozze e degli esecutivi

### 2.6.1 Modalità di trasmissione per le Attività A1 e A2

Per le attività di sviluppo degli schemi grafici generali e dei soggetti deve essere reso disponibile un sistema di work flow via internet che deve almeno consentire la condivisione e validazione delle bozze di lavoro.

Nell'ambito dell'offerta tecnica verranno valutate soluzioni migliorative, quali ad esempio:

1. la definizione di profili gerarchici di autorizzazioni e validazione delle bozze, configurabili per ciascun soggetto;
2. la creazione di un profilo amministratore che può gestire ed abilitare gli altri profili;
3. il tracciamento dello stato delle lavorazioni;
4. il mantenimento della cronologia delle revisioni;
5. l'invio di notifiche di avvenuti cambi di stato di una lavorazione.

### 2.6.2 Modalità di trasmissione per le Attività A3

Le attività di revisione della bozza devono essere inserite nel sistema di work flow sopra indicato. Sono da prevedere invece incontri presso la sede direzionale di ASIA per le attività preliminari di commissione della campagna e per le presentazioni delle prime bozze.

## 3 M. Mediazione territoriale


### 3.1 Generalità

La mediazione territoriale consiste in un'attività di comunicazione, mediazione ed informazione in supporto ai servizi di RD eseguiti da ASIA, onde agevolare il perseguimento degli obiettivi di incremento della quantità e della qualità della RD con conseguente riduzione dei materiali non riciclabili.

L'informazione e l'istruzione dei cittadini, intesi come clienti/utenti, su cambiamenti/integrazioni delle modalità di RD nella zona di residenza, deve avvenire mediante l'esecuzione di attività di comunicazione diretta al cliente/utente, di distribuzione materiali informativi/illustrativi, di verifica della soddisfazione del cliente/utente (famiglie, attività produttive, grandi utenze quali pubbliche amministrazioni, banche, fondazioni, aziende private, etc.) sui servizi erogati; tali attività devono raggiungere, per ogni area interessata, almeno il 90% delle utenze. Ad ogni contatto deve essere





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

dedicato un tempo minimo medio di 5 minuti e l'avvenuta comunicazione deve essere registrata in forma elettronica ai fini di consuntivazione.

Sono previste inoltre attività di rilevamento e censimento delle varie tipologie utenze, propedeutiche alla pianificazione delle attività di mediazione territoriale.

Per la natura stessa delle attività, legate ai piani di attivazione dei servizi Porta a Porta, l'impegno delle risorse può avere delle oscillazioni nel corso dell'anno.

Per l'erogazione della mediazione territoriale l'agenzia dovrà disporre di una sede logistico-operativa nel comune di Napoli o nella sua provincia.

Di seguito sono dettagliate le varie attività.

### 3.2 Comunicazione territoriale (Attività M1)

Le attività di comunicazione sono finalizzate in particolare a:

1. illustrare i fondamenti della RD (regole e modalità) secondo delle specificità di ciascun cliente/utente;
2. condurre degli esempi pratici di separazione dei materiali riciclabili;
3. sollecitare l'attenzione e la sensibilità del cliente/utente verso la RD;
4. comunicare i fondamenti sui benefici della buona pratica della RD e le possibilità di impiego futuro dei materiali recuperati;
5. consegnare il materiale informativo a supporto e l'eventuale dotazione iniziale così come definito al successivo punto 3.3;
6. evidenziare, in fase di attivazione, le criticità presenti sul territorio segnalandole ad ASIA;
7. facilitare il processo di introduzione, verso il cliente/utente, dei nuovi sistemi di RD, mediando gli eventuali conflitti.

Prima dell'inizio di ciascuna campagna di mediazione territoriale, ASIA provvederà a informare, formare e istruire il personale dell'Agenzia sulle specifiche attività da svolgere sul territorio interessato.


Nell'illustrare le modalità del nuovo servizio, il personale dell'agenzia dovrà:

- 3.2.1 particularizzare l'informazione in funzione dell'utenza contattata: famiglie, attività produttive e grandi utenze: nel caso dei condomini, il personale dovrà comunicare con l'amministratore di condominio, con il portiere, ovvero, con il caposcala o l'inquilino referente; nel caso di attività produttive l'azione informativa sarà rivolta al titolare dell'esercizio o ad un lavoratore referente; nel caso delle grandi utenze bisogna individuare il referente della struttura ovvero dell'azienda (dirigente o funzionario), raccogliergli i dati (email, telefono, etc.), rilasciare informazioni di carattere generico; le informazioni specifiche saranno somministrate in un successivo incontro con referenti ASIA;
- 3.2.2 provvedere a compilare un modulo di avvenuta attività di mediazione, da far controfirmare al cliente/utente;



CERT. N. 2851/4    CERT. N. 0795A/0



	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

3.2.3 redigere, aggiornare e inviare quotidianamente un database delle utenze contattate; la redazione deve avvenire mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls.

### 3.3 Comunicazione con consegna starter kit (Attività M2)

Nelle attivazioni di nuovi servizi di RD domiciliare è prevista la comunicazione con consegna delle dotazioni iniziali, fornite da ASIA, definite *starter kit*. I kit vanno consegnati porta a porta ad ogni famiglia; laddove non è possibile consegnare il kit all'utente, esso viene lasciato fuori l'uscio, rilasciando sotto l'uscio stesso una cartolina di cortesia per la notifica dell'avvenuta consegna. Gli starter kit sono, in via generale, costituiti da:

- una bio-pattumiera microforata in plastica riciclata;
- un rotolo di sacchi per la raccolta dell'umido in materiale compostabile;
- un calendario dei servizi di raccolta;
- un opuscolo informativo;
- una cartolina di cortesia.

La distribuzione dei kit alle famiglie sarà condotta da una squadra composta da un comunicatore (profilo P2) e da un operatore generico (profilo P4); il comunicatore illustra il contenuto del kit e comunica tutte le informazioni necessarie sulle modalità di utilizzo, rimandando per approfondimenti ai punti informativi ovvero ai canali istituzionali di ASIA; l'operatore generico provvede allo scarico degli automezzi ed al trasporto fino alle abitazioni. Le attività di consegna kit dovranno essere rendicontate, quotidianamente, con un riepilogo informatico riportante, per ciascun civico, il numero di kit consegnati ed il numero di contatti diretti avuti, mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls.

### 3.4 Censimento per RD Porta a Porta (Attività M3)


Le attività di censimento sono finalizzate a rilevare quantità, tipologia e riferimenti delle varie utenze presenti in un determinato territorio, al fine di evidenziare peculiarità ed eventuali criticità. L'obiettivo è fornire elementi utili per le successive attività di progettazione esecutiva del servizio di raccolta.

Per ciascuna delle utenze devono essere riportate:

- via;
- civico.





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

### Inoltre per utenze domestiche

*nel caso trattasi di condomini*

- nominativo e recapiti del referente (amministratore, portiere, capo scala,...);
- numero di famiglie;
- possibilità di allocare attrezzature per la raccolta, rilevandone gli spazi con un'informazione di natura qualitativa;
- accessibilità (presenza di scale, cancelli, etc.).

*nel caso di terranei (i cosiddetti "bassi")*

- eventuale condominio di riferimento.

### Per le utenze non domestiche:

*nel caso di piccoli esercizi commerciali, di studi professionali, etc.*

- ragione sociale;
- nominativo e recapiti del referente (amministratore, proprietario, gestore,...);
- indirizzo email;
- eventuale condominio di riferimento;
- fabbisogni particolari;
- orari di apertura;
- possibilità di allocare attrezzature per la raccolta;
- accessibilità (presenza di scale, cancelli, etc.);
- tipologia di rifiuto prodotto.


*nel caso di grandi utenze (supermercati, istituti, ospedali, ...)*

il personale dell'agenzia deve individuare, in un primo livello di informazione, il referente della struttura, recuperarne i dati (nome, cognome, numero di telefono, email, etc.), informarlo sull'obiettivo della visita, rimandando ad un successivo incontro per la pianificazione dei servizi di RD.

Le attività di censimento vengono condotte utilizzando applicazioni specificatamente sviluppate da ASIA ed installate su dispositivi portatili (tablet, smartphone od altri); i dispositivi sono forniti in dotazione, per ciascuna specifica attività di censimento, da ASIA secondo quanto contenuto nel paragrafo 3.10; la modalità di utilizzo dell'applicazione sarà illustrata alle risorse dell'aggiudicataria in occasione del primo censimento da condurre, unitamente a concetti generali per la redazione del censimento; le peculiarità di ciascun censimento, quali estensione territoriale e modalità di servizio ipotizzata, saranno invece illustrate all'avvio di ogni specifica azione. Eccezionalmente può essere richiesta la compilazione "a mano" del censimento, nel qual caso devono essere comunicate giornalmente attraverso l'invio, a mezzo posta elettronica, di un





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

documento in formato xls che riporti le informazioni acquisite secondo una struttura dati che sarà comunicata da ASIA preventivamente.

A chiusura delle attività di censimento l'agenzia deve produrre una relazione riassuntiva che, ad integrazione del database delle utenze generato, illustri le peculiarità e le criticità rilevate durante le attività svolte.

### 3.5 Supporto durante la distribuzione delle attrezzature di raccolta (Attività M4)

L'attività di supporto durante la distribuzione consta nell'affiancamento e nel supporto delle squadre ASIA, o di aziende terze, durante la fase di posizionamento e distribuzione domiciliare delle attrezzature per la raccolta, nell'ambito dell'attivazione di un nuovo modello di servizio ovvero di richiamo di uno precedente; la suddetta attività di supporto consiste nell'integrare ed approfondire le informazioni precedentemente veicolate nei confronti degli utenti che ne facciano richiesta, mediante l'illustrazione più accurata delle informazioni e del materiale di comunicazione sulla raccolta differenziata, eventualmente rimandando ai punti informativi presenti sul territorio e/o sul sito internet di ASIA ([www.asianapoli.it](http://www.asianapoli.it)) per ulteriori approfondimenti.

### 3.6 Punti info-distributivi sul territorio (Attività M5)

Ad integrazione delle precedenti attività, è prevista la presenza di punti informativi sul territorio finalizzati alla fornitura di istruzioni e informazioni sui servizi di RD ed alla consegna di materiale informativo e, su richiesta, dell'eventuale dotazione iniziale. I punti informativi, su indicazione di ASIA, saranno aperti per un numero minimo di 4 ore giornaliere, prevalentemente in orario diurno. Le attività dei punti info-distributivi devono essere rendicontate mediante l'utilizzo dei dispositivi e dei programmi messi a disposizione da ASIA per tale attività; eccezionalmente, previa autorizzazione del RUP, la rendicontazione giornaliera può avvenire secondo la struttura dati comunicata da ASIA almeno in formato xls; il rapporto deve contenere:

- nominativi del personale impiegato;
- ubicazione del punto informativo (via, civico);
- numero di starter kit distribuiti;
- numero di utenti che hanno visitato la struttura.


I materiali per l'allestimento del punto informativo saranno forniti da ASIA e saranno affidati all'agenzia secondo la pianificazione delle giornate di presenza sul territorio di volta in volta comunicata; durante tale periodo la custodia e la movimentazione dei materiali, oltre che l'allestimento e lo smontaggio del punto informativo sono a cura ed onere dell'agenzia.

### 3.7 Attività di back office (Attività M6)

Il back office comprende l'esecuzione di tutte quelle attività di ufficio finalizzate a sostenere il flusso delle informazioni tra ASIA e l'agenzia.





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

In tali attività rientrano:

- quotidianamente, la validazione e consuntivazione delle informazioni raccolte sul campo con l'ausilio o meno di sistemi informativi;
- la ricezione giornaliera degli OdL e del programma attività;
- l'elaborazione dei prospetti di riepilogo e consuntivo delle attività svolte, in riscontro ai piani comunicati, secondo il modello e la cadenza (al più settimanale) richiesti da ASIA; tale riepilogo farà fede ai fini della fatturazione;
- qualunque altra attività di ufficio necessaria e funzionale all'erogazione del servizio.

### 3.8 Preparazione dei kit (Attività M7)

Alla bisogna ASIA può chiedere la preparazione delle dotazioni iniziali da consegnare alle famiglie in occasione dell'avvio di un Porta a Porta.

Le attività si svolgono presso il Magazzino Generale di ASIA e consistono nell'inserimento dei rotoli di sacchi previsti per la particolare azione all'interno della biopattumiera; le stesse così preparate vanno poi impilate nel furgone destinato alla distribuzione; separatamente devono essere fascicolati i materiali illustrativi.

### 3.9 Attività di coordinamento (Attività M8)

Nell'ambito delle attività di coordinamento sono da considerare:

- l'organizzazione e la gestione delle squadre sul territorio in funzione delle attività da svolgere e dei profili professionali richiesti per ciascuna attività, garantendo la presenza sul territorio;
- il coordinamento con ASIA per la pianificazione delle attività, il recepimento delle linee guida, la definizione degli impegni;
- il coordinamento tra ASIA e le squadre durante l'esecuzione delle attività per la gestione di eventuali variazioni, integrazioni o correzioni ai piani di lavoro dettate da sopravvenute esigenze.

### 3.10 Gestione dei dispositivi informatici

Per la conduzione delle attività di censimento o di consegna kit ASIA affiderà, per il tempo necessario all'attività da svolgere, i dispositivi informatici di acquisizione delle informazioni sul territorio corredati della relativa applicazione.


La consegna dei dispositivi avverrà al referente dell'aggiudicatario a mezzo di sottoscrizione di apposito verbale.

Il personale dell'agenzia incaricato e affidatario dei dispositivi ha l'obbligo di custodire ed adoperare con diligenza i dispositivi stessi e di restituirli al termine delle attività pianificate, integri e funzionanti, fatto salvo il deterioramento risultante dal normale uso del bene.

Eventuali rotture dovute ad impiego negligente e/o per mancata cura saranno addebitate all'agenzia.





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

In caso di furto del bene infine, sarà cura dell'agenzia, per tramite del proprio referente ovvero del dipendente a cui il dispositivo era stato consegnato, procedere tempestivamente alla denuncia dell'evento alla pubblica autorità giudiziaria, per poi trasmetterne copia ad ASIA in quanto proprietario del bene.

### 3.11 Automezzo a supporto

Per l'esecuzione delle attività richieste l'Agenzia dovrà disporre di un adeguato numero (almeno 2) di furgoni e autovetture per il trasporto di cose e persone, con cui garantire:

- il ritiro presso le sedi ASIA e il trasporto dei materiali di comunicazione necessari alle attività sul territorio e di quanto necessario (gli starter kit, stand, tavoli, sedie, etc.) all'allestimento dei punti informativi (attività A6).
- il trasporto dei materiali per i punti informativi ovvero supporto nella *Consegna starter kit* (attività A2).
- la logistica sul territorio del personale nelle fasi di censimento e di mediazione.

Le attività di consegna kit possono interessare anche due territori distinti contemporaneamente, quindi può essere richiesto l'impiego anche di due furgoni contemporaneamente.

Nella consegna kit il furgone deve essere gestito e gestibile in modo da rientrare, a fine turno di lavoro, con il carico di kit utile per l'avvio delle attività nella giornata successiva.

È cura ed onere dell'aggiudicataria provvedere autonomamente a richiedere le autorizzazioni al transito nelle ZTL ricadenti nei territori serviti, provvedendo ad inoltrare adeguata domanda ai preposti uffici del Comune di Napoli, siti in Piazza Dante Alighieri, Napoli; la domanda dovrà essere corredata da copia del contratto sottoscritto con ASIA.

Si precisa che gli oneri ordinari e straordinari, derivanti dalla messa disposizione e dall'utilizzo dell'automezzo a supporto sono a carico della aggiudicataria e quindi compresi nell'importo a base di gara.

### 3.12 Requisiti ed identificazione del personale addetto alla mediazione territoriale

#### 3.12.1 Generalità

La platea di potenziali soggetti che interagiranno con il personale dell'agenzia impegnato nella mediazione territoriale è notevolmente diversificata, essendo rappresentata dalla intera cittadinanza. Per tale motivo, il personale addetto alla mediazione territoriale dovrà essere capace di confrontarsi e di trasmettere contenuti ed informazioni nei vari ambiti territoriali e ambienti sociali, accertandosi del risultato ottenuto, con tutte le varie tipologie di clienti/utenti contattati.


Il personale che sarà impiegato nelle attività di mediazione territoriale per conto di ASIA dovrà avere adeguati professionalità ed esperienza, in funzione dei ruoli ricoperti.

Sebbene non sia richiesto personale dedicato in maniera esclusiva ad ASIA, in funzione anche della variabilità che potrebbe avere l'impegno richiesto, la qualità della mediazione da effettuare consiglia l'impiego di comunicatori con una certa fidelizzazione ed a ridotto avvicendamento.







	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

Durante la campagna il personale della aggiudicataria sarà dotato di un badge di riconoscimento e di un gilet personalizzato ad alta visibilità sempre in condizioni di ordine e pulizia ed inoltre dovrà mantenere il decoro nell'abbigliamento utilizzato.

### 3.12.2 Coordinatore (Profilo P1)

- **Ruolo**

Il coordinatore rappresenta il referente dell'agenzia nei confronti di ASIA nell'ambito delle attività di mediazione territoriale; in particolare la sua azione di supervisione e coordinamento delle squadre impegnate sul territorio dovrà essere garantita quando prevista la presenza contemporanea di più squadre in attività complesse con forte interazione con ASIA e con i clienti/utenti.

Deve essere dotato dei moderni sistemi di comunicazione per l'interfaccia con ASIA, assicurando l'attività **Attività di coordinamento (Attività M8)** di cui al punto 3.9.

- **Formazione ed esperienza**

- Minimo diploma di scuola media-superiore.
- Padronanza degli strumenti informatici di base (Office).
- Padronanza dei dispositivi mobili (tablet e smartphone) con OS Android e Windows.
- Patente B.
- Almeno tre anni di comprovata esperienza in simili attività di comunicazione e di coordinamento di gruppi composti da almeno 20 persone impiegati contemporaneamente in attività sul territorio.

### 3.12.3 Comunicatore (Profilo P2)

- **Ruolo**


Il comunicatore è chiamato a svolgere le attività di comunicazione, monitoraggio e censimento delle utenze, avvalendosi di personale proprietà dei meccanismi della comunicazione e approfondita conoscenza dei temi sulla sostenibilità ambientali e della RD, oltre che di dimestichezza e padronanza nell'uso dei moderni sistemi tecnologici.

- **Formazione ed esperienza**

- Minimo diploma di scuola media-superiore.
- Patente B.
- Padronanza dei dispositivi mobili (tablet e smatphone) con OS Android e Windows.
- Almeno tre anni di comprovata esperienza in attività di comunicazione sul territorio in contesti simili.





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p style="text-align: right;">novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p style="text-align: right;"><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><i>ps-rf-gb</i></p>
---	--	--

### 3.12.4 Addetto di back-office (Profilo P3)

- **Ruolo**

L'addetto alle attività di back office deve garantire il supporto logistico amministrativo, non ha alcun contatto con l'utenza. Esso opera in ufficio presso la sede dell'agenzia (o dove essa ritiene opportuno) usufruendo da una postazione di lavoro completa (PC, stampante, collegamento internet, stampante, telefono) messa a disposizione e gestita dall'agenzia a propria cura ed onere (licenze, traffici dati e fonia, etc.).

- **Formazione ed esperienza**

- Minimo diploma di scuola media-superiore.
- Conoscenza approfondita degli strumenti informatici desktop OS Microsoft Windows, Microsoft Office, gestione e creazione degli allegati di posta elettronica.
- Conoscenza approfondita dei dispositivi mobili (tablet e smartphone) con OS Android e Windows.
- Almeno un anno di comprovata esperienza in attività di back office e data entry.

### 3.12.5 Operatore generico (Profilo P4)

- **Ruolo**

Gli operatori generici sono destinati all'espletamento di attività logistiche e manuali, senza nessun contatto con l'utenza; operano presso la sede ASIA del Magazzino Generale di via Volpicella 315, Napoli.

- **Formazione ed esperienza**

- Diploma di scuola media inferiore
- Patente B

### 3.13 **Individuazione, informazione e selezione del personale**


Prima della stipula del contratto l'Agenzia deve comunicare ad ASIA i nominativi, i curricula ed i profili del personale che costituisce la lista da cui attingere nell'erogazione delle attività.

Il personale rientrante nei profili P1 e P2 preventivamente all'inizio delle attività dovrà sostenere una giornata formativa ed informativa su ASIA (mission, obiettivi, organizzazione) e, soprattutto, sulla RD e sui contenuti dei messaggi da veicolare, oltre che sull'utilizzo dei dispositivi informatici. A valle di tale formazione il personale rientrante nel profilo P2 è soggetto ad una valutazione di apprendimento, motivazione ed esposizione da parte di una commissione ASIA, il cui esito è vincolante.

Le ore di formazione del personale dell'agenzia, tenuta da esperti di ASIA, non saranno





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

contabilizzate ai fini della fatturazione e, pertanto, saranno a carico dell’Agenzia.

### 3.14 Consuntivazione delle prestazioni

L’impiego del personale sarà consuntivato in ora/uomo.

Per il personale rientrante nei profili P2 e P4 varrà il conteggio delle ore effettive di prestazione consuntivate sulla base dell’Ordine di Lavoro comunicato da ASIA; eventuali variazioni in incremento per chiusura delle attività dovranno essere concordate preventivamente, e poi ratificate per iscritto, tra il referente ASIA ed il coordinatore dell’agenzia; i corrispettivi delle prestazioni saranno conteggiate in ore intere e frazioni di 30 minuti.

Per le prestazioni relative al profilo P3 sarà corrisposta un’ora ogni cinquanta ore svolte per tutte le altre tipologie di attività.

Per quanto riguarda le prestazioni del coordinatore (profilo P1) il corrispettivo giornaliero (6 ore) sarà corrisposto per ogni giornata nella quale sia stata svolta almeno una delle attività sul territorio corrispondente con 3.3, 3.4, 3.5

### 3.15 Qualità delle prestazioni

ASIA si riserva di procedere alla verifica della qualità delle prestazioni effettuate con controlli a campione.

Relativamente alla comunicazione erogata, si procederà alla somministrazione di questionari di verifica.

Nell’ambito dei censimenti eseguiti, si procederà ad interviste a campione; inoltre si terrà conto degli scostamenti tra i dati risultanti dal censimento e quelli delle successive attività di consegna kit, che non dovranno differire per oltre 1%.

### 3.16 Modalità e tempi di esecuzione del servizio

Il servizio sarà richiesto, e quindi svolto, per lotti territoriali, a seconda della pianificazione e delle necessità di ASIA; le attività da effettuare, le estensioni territoriali, la durata della singola campagna di mediazione territoriale, gli impegni richiesti in termini di giornate/uomo ed i contenuti della comunicazione saranno di volta in volta trasmessi da ASIA.

ASIA si riserva la facoltà di richiedere la conduzione di una o più progetti contemporaneamente, nel limite di un impegno giornaliero con presenza sul territorio fino a 12 persone per giorno.

Il programma delle attività sarà comunicato con una settimana di preavviso. ASIA si riserva di variare il programma delle attività con un giorno di preavviso rispetto a quello già programmato senza alcun addebito per ASIA, circa le attività pianificate e non più eseguite.

La giornata/uomo è da intendersi, a seconda dell’attività richiesta, di 4, 6 o 9 ore lavorative.

Le attività saranno svolte prevalentemente in orario diurno per 6 giorni settimana dal lunedì al sabato, senza escludere la possibilità di interventi pomeridiani o serali e di attività anche in giornate festive.





	Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata novembre 2018	<b>DRIS</b>
		Servizio Progettazione <b>DRIS-DT0029</b> <i>ps-rf-gb</i>

La tabella seguente riporta una suddivisione di massima delle attività con i corrispondenti impegni previsti per i vari profili, conteggiate in ore uomo per ogni anno di contratto.

codice	attività	h/ giorno	giornate/ uomo/ anno	h/ anno	unità/profilo				h/anno/profilo			
					P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4
M1	Comunicazione territoriale	6	100	600		3			0	600	0	0
M2	Comunicazione con consegna kit	6	800	4800		6		6	0	2400	0	2400
M3	Censimento PaP	6	250	1500		3			0	1500	0	0
M4	Supporto alla distribuzione carrellati	6	80	480		3			0	480	0	0
M5	Punti informativi	4	20	80		2			0	80	0	0
M6	Back office			170							170	
M7	Preparazione kit	6	10	60				2	0	0	0	60
M8	coordinamento	6	150	900	1				600	0	0	0
	<b>Totale</b>		<b>1410</b>	<b>8590</b>					<b>600</b>	<b>5060</b>	<b>170</b>	<b>2460</b>

Le quantità indicate sono orientative e non vincolanti per ASIA.

#### 4 Norme sulla sicurezza del lavoro

L'agenzia è tenuta ad osservare tutte le norme di legge che regolano la previdenza e l'assistenza sociale e il rispetto di tutti gli obblighi connessi alle disposizioni in materia di sicurezza protezione ed igiene dei lavoratori, in particolare deve adempiere a tutti gli obblighi previsti dal D. Lgs. 81/2008 e ss. mm. ii.

Non rientrando i luoghi di svolgimento delle attività dell'appalto nella disponibilità giuridica di ASIA è cura delle imprese appaltanti verificare e valutare i rischi lavorativi derivanti dalle operazioni svolte nell'ambito del contesto urbano nonché negli impianti di conferimento ed inserirli nel Documento della Valutazione dei Rischi.


L'agenzia provvederà inoltre, a proprie spese ed a propria piena e totale responsabilità:

1. a formare ed informare i propri dipendenti relativamente ai rischi connessi allo svolgimento del servizio oggetto della presente gara, ed alle misure di prevenzione e protezione da attuare per eliminare o ridurre tali rischi;
2. a controllare ed a pretendere che i propri dipendenti rispettino le norme vigenti di sicurezza ed igiene, nonché le disposizioni che l'appaltatrice ha definito in materia;
3. a dotare i propri dipendenti di tutti i dispositivi di protezione individuale e collettiva previsti ed adottati dalla Aggiudicataria stessa per i rischi connessi agli interventi da effettuare;
4. a disporre che i propri dipendenti usino tutti i dispositivi di protezione individuale e collettiva previsti;



CERT. N. 2851/4 CERT. N. 0795A/0



	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><b>DRIS-DT0029</b></p> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

5. a disporre e controllare che i propri dipendenti esponano la tessera di riconoscimento, corredata di fotografia contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, secondo quanto previsto dall'art. 26 comma 8 del D. Lgs. 81/08 (TU);
6. ad accertare l'idoneità psico-fisica dei propri dipendenti in funzione dei compiti loro assegnati;
7. ad adottare, comunque, ogni misura necessaria per assicurare la tutela della salute dei lavoratori, come prescritto dalla vigente normativa in materia.
8. a produrre apposita autodichiarazione, rilasciata ai sensi del D.P.R. 445/2000, circa l'avvenuto adempimento di quanto richiesto dalla vigente normativa in materia di sicurezza ed igiene del lavoro e di quanto richiesto ai punti precedenti del presente paragrafo.

## 5 Presentazione dell'offerta tecnica

In fase di gara ciascun concorrente dovrà presentare una relazione tecnica di offerta, in formato A4 con stampa fronte/retro, di non più di 12 pagine (allegati esclusi), carattere Times New Roman, corpo 12, interlinea 1 ½, margini normali.

La relazione deve essere articolata in due sezioni.

Una prima sezione deve riguardare l'offerta tecnica relativa alla campagna di comunicazione articolata nei seguenti punti:


1. presentazione della struttura dell'agenzia di comunicazione che sarà messa a supporto delle attività;
2. illustrazione del sistema di work flow;
3. referenze e progettazioni in settori simili (in allegato);
4. proposta grafica di esempio per calendario e istruzioni RD (in allegato);
5. proposta dei testimonial (almeno sei tra cui scegliere);
6. proposta di piano temporale della campagna;
7. portafoglio emittenti radiofoniche;
8. portafoglio emittenti televisive;
9. portafoglio testate giornalistiche;
10. portafoglio circuiti di affissione con elencazione degli impianti gestiti (in allegato);
11. CV degli addetti, anche in forma anonima ma circostanziata (cioè CV reali resi anonimi) (in allegato).

La seconda sezione della relazione deve riguardare invece la struttura proposta per le attività di mediazione territoriale, e deve essere articolata nei seguenti punti:

12. presentazione della struttura destinata alla mediazione territoriale;
13. numero di addetti resi disponibili (almeno 11 contemporaneamente distribuiti tra i vari profili);
14. CV degli addetti, anche in forma anonima ma circostanziata (cioè CV reali resi anonimi) (in





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

- allegato);
15. referenze di mediazione territoriale condotta in settori simili (in allegato);
  16. proposta di un sistema informatico di commissione e consuntivazione delle attività, messo a disposizione di ASIA;
  17. descrizione del sistema di monitoraggio della qualità delle prestazioni.

## 6 Parametri a punteggio e modalità di attribuzione dei punteggi

Durante la gara, la commissione giudicatrice all'uopo nominata dalla stazione appaltante provvederà ad analizzare le offerte tecniche presentate, al fine della attribuzione dei punteggi ai parametri premianti.

Le attività saranno condotte sulla base dei contenuti dell'offerta tecnica presentata da ciascun concorrente.

La attribuzione dei punteggi avviene definendo per ciascun parametro di valutazione un coefficiente moltiplicativo del punteggio massimo previsto per tale parametro; tale coefficiente è variabile tra 0 (zero) ed 1 (uno).

La determinazione dei coefficienti avviene come di seguito illustrato.

### 6.1 Definizione della graduatoria

La graduatoria viene determinata con il metodo aggregativo compensatore:

$$P_i = C_{ai} * P_a + C_{bi} * P_b + \dots C_{ni} * P_n$$

dove

**P<sub>i</sub>** punteggio concorrente i

**C<sub>ai</sub>** coefficiente criterio a, del concorrente i


**C<sub>ni</sub>** coefficiente criterio n, del concorrente i

**P<sub>a</sub>** peso criterio a

**P<sub>n</sub>** peso criterio n





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p style="text-align: right;">novembre 2018</p>	<p><b>DRIS</b></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p style="text-align: right;"><b>DRIS-DT0029</b></p> <hr/> <p style="text-align: right;"><i>ps-rf-gb</i></p>
---	--	--

## 6.2 Parametri qualitativi

Viene applicato il metodo del confronto a coppie utilizzando la scala semantica di importanza relativa:

1	parità
2	preferenza minima
3	preferenza piccola
4	preferenza media
5	preferenza grande
6	preferenza massima

Per ciascun parametro viene effettuata la media dei coefficienti assegnati da ciascun commissario, quindi le medie vengono riparametrate tra 0 (zero) ed 1 (uno).

Sono parametri qualitativi:

- 6.2.1 la presentazione della struttura dell'agenzia di comunicazione, comprendente l'organizzazione, i curricula vitae, le referenze e le campagne svolte su temi affini (elementi 1, 3, 11 del punto 5);
- 6.2.2 la proposta grafica di sviluppo per il calendario e le istruzioni RD (elemento 4 del punto 5);
- 6.2.3 la presentazione della struttura di mediazione, comprendente l'organizzazione, i curricula vitae, le referenze e le campagne di mediazione svolte su temi affini (elementi 12, 14, 15 del punto 5).


## 6.3 Parametri quantitativi

I coefficienti relativi ai parametri quantitativi saranno determinati come di seguito.

- 6.3.1 numero di video grafiche animate (elemento 1 del punto 2.3) in più rispetto al minimo richiesto; il coefficiente viene valutato rispetto al numero di video grafiche animate offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie;
- 6.3.2 numero di video spot girati in interni/esterni con attori interni (elemento 2 del punto 2.3) in più rispetto al minimo richiesto; il coefficiente viene valutato rispetto al numero di video spot offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte





	<p>Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata</p> <p>novembre 2018</p>	<p><i>DRIS</i></p> <p><i>Servizio Progettazione</i></p> <p><i>DRIS-DT0029</i></p> <hr/> <p><i>ps-rf-gb</i></p>
---	---	--

intermedie;

- 6.3.3 numero di video spot professionali girati in interni/esterni con attori esterni (elemento 3 del punto 2.3) in più rispetto al minimo richiesto; il coefficiente viene valutato rispetto al numero di video spot offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie;
- 6.3.4 produzione dei materiali per le affissioni e l'acquisto degli spazi di affissioni 6x3 (elemento 1 del punto 2.4); il coefficiente viene valutato rispetto al numero di affissioni 6x3 offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie; vengono considerati validi incrementi multipli 50 affissioni x 14 giorni all'anno, rispetto alle 350 minime richieste;
- 6.3.5 produzione ed acquisto dei materiali per le affissioni sulle pensiline ANM (elemento 2 del punto 2.4); il coefficiente viene valutato rispetto al numero di affissioni sulle pensiline ANM offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie; vengono considerati validi incrementi multipli di 20 affissioni x 14 giorni all'anno, rispetto alle 100 minime richieste;
- 6.3.6 pubblicità a piena pagina sui principali quotidiani locali (elemento 9 del punto 2.4); il coefficiente viene valutato rispetto al numero di uscite offerto; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie; vengono considerati validi incrementi multipli di 5 all'anno, rispetto alle 40 minime richieste;
- 6.3.7 numero degli addetti contemporaneamente impiegabili (elemento 13 del punto 5); il coefficiente viene valutato rispetto al numero di addetti che possono essere impiegati contemporaneamente per le attività di mediazione territoriale; viene assegnato il coefficiente 0 al concorrente che offre il numero minimo richiesto ed 1 a quello che offre il massimo, ripartendo in modo proporzionale le offerte intermedie.

Per la determinazione dei valori intermedi viene usata la seguente formula di ripartizione proporzionale: attribuito il coefficiente 1 (uno) all'offerta più vantaggiosa  $O_{MAX}$  e il coefficiente 0 (zero) al valore posto a base di gara  $O_{min}$ , i coefficienti intermedi  $C_i$  sono ricavati a mezzo di







	Servizi integrati di comunicazione per lo sviluppo della raccolta differenziata novembre 2018	<i>DRIS</i>
		<i>Servizio Progettazione</i> <i>DRIS-DT0029</i> <i>ps-rf-gb</i>

interpolazione lineare per le offerte intermedie  $O_i$

$$C_i = \frac{O_i - O_{min}}{O_{max} - O_{min}}$$

#### 6.4 Tabella dei punteggi

Valutazione	Descrizione	Disciplinare Tecnico	
		Voce	peso
Parametri Qualitativi	presentazione della struttura dell'agenzia di comunicazione, comprendente l'organizzazione, i curricula vitae, le referenze e le campagne svolte su temi affini	6.2.1	7
	proposta grafica di sviluppo per il calendario e le istruzioni RD	6.2.2	8
	presentazione della struttura di mediazione, comprendente l'organizzazione, i curricula vitae, le referenze e le campagne di mediazione svolte su temi affini	6.2.3	7
Parametri Quantitativi	numero di video grafiche animate	6.3.1	4
	numero di video spot girati in interni/esterni con attori interni	6.3.2	5
	numero di video spot professionali girati in interni/esterni con attori esterni	6.3.3	8
	produzione dei materiali per le affissioni e l'acquisto degli spazi di affissioni 6x3	6.3.4	15
	produzione ed acquisto dei materiali per le affissioni sulle pensiline ANM	6.3.5	5
	pubblicità a piena pagina sui principali quotidiani locali	6.3.6	10
	numero degli addetti contemporaneamente impiegabili	6.3.7	11
<b>Totale punteggio</b>			<b>80</b>



CERT. N. 2851/4    CERT. N. 0795A/0