

Prot n° OUT/24885 del 23/06/2023
E-MAIL

AVVISO PUBBLICO CON CONTESTUALE RICHIESTA DI PREVENTIVI

PER L’AFFIDAMENTO DELL’ATTIVITÀ DI ANALISI E SUPPORTO PER LA PREDISPOSIZIONE DEL MODELLO CONCEPT PER IL NUOVO SITO INTERNET AZIENDALE, NEL RISPETTO DELLE LINEE GUIDA AGID, DELLE BEST PRACTICES DI SETTORE E DEI FABBISOGNI AZIENDALI.
CIG: 9912244284

1. OGGETTO

Acqua Novara. VCO S.p.A. (di seguito denominata anche ACQUA) intende affidare, ai sensi dell’art. 1 comma 2 lettera a) della Legge 120/20, così come modificato dal D.L 77/2021, mediante avviso pubblico con contestuale presentazione di preventivi, l’affidamento dell’attività di analisi e supporto per la predisposizione del modello “concept” per il nuovo sito internet aziendale affinché sia “compliance” con le normative vigenti e finalità di uso in ragione del ruolo istituzionale/pubblico svolto da Acqua Novara.VCO S.p.A.:

L’importo complessivo della prestazione è stimato in **euro 60.000,00 (diconsi euro sessantamila/00)**, al netto di Iva o ritenuta di acconto, oneri previdenziali e spese accessorie incluse. Il suddetto importo è stimato presunto e pertanto non vincolante per ACQUA.

Il Responsabile del Procedimento Unico è il dott. Elia Gimmi Fumagalli

Il Responsabile dell’Esecuzione dell’attività è la dott.ssa Valentina Lacalendola.

2. ARTICOLAZIONE DEL SERVIZIO E MODALITÀ’ DI SVOLGIMENTO

AGID (Agenzia per l’Italia Digitale) con Circolare nr. 1 del 2023 ed in riferimento alla legge 4/2004 ha introdotto delle nuove linee guida per il design dei siti internet della Pubblica Amministrazione, ricomprendendo in tale definizione anche le Società *in house* a partecipazione pubblica che svolgono servizi di pubblica utilità in cui rientra anche ACQUA.

Il documento adottato da AGID contiene le indicazioni per la progettazione, lo sviluppo e la manutenzione dei siti internet e dei servizi digitali della Pubblica Amministrazione. Le nuove linee guida impongono una profonda rivisitazione della struttura grafica e concettuale dei siti internet, al fine di rispondere alle richieste di AGID nel definire standard web unitari, con una particolare attenzione all’usabilità e ad un approccio progettuale orientato alle persone. Le Linee Guida di design forniscono indicazioni che devono essere obbligatoriamente rispettate per la realizzazione di siti internet e servizi digitali della PA, quelle opzionali e quelle per cui si rende necessaria un’attenta valutazione.

Fra i requisiti enunciati, semplicità di consultazione ed esperienza d’uso costituiscono uno snodo cruciale per l’efficacia dei servizi online della P.A: siti internet e servizi digitali utili e facili da usare, secondo una metodologia di progettazione centrata sull’utente, diventano fondamentali per permettere ai cittadini di usufruirne in modo semplice e chiaro ed accrescerne sempre di più la loro diffusione.

Acqua Novara. VCO S.p.A. è tenuta ad adeguare il proprio sito internet ed ottemperare a quanto previsto dalla nuova disciplina AGID.

L'affidamento per l'attività si compone di tre fasi:

1. Fase 1 Gap Analysis:

L'attività consiste nell'analizzare le attuali piattaforme web in uso, individuare gli scostamenti significativi, gli elementi non *compliance* in termini di contenuto e tecnologia rispetto alle normative vigenti. Effettuare audit e incontri, con i referenti interni di ACQUA per l'individuazione dei fabbisogni. Redazione documentazione strategica relativa all'esito dell'analisi, con evidenza delle criticità ed azioni di mitigazione con i livelli di priorità.

Tempistiche: completamento attività entro 60 giorni naturali e consecutivi dall'ordine di affidamento.

2. Fase 2 Predisposizione del *concept* tecnico:

Redazione del *concept* tecnico, contenente i fabbisogni, i requisiti e le caratteristiche tecnologiche, con la finalità di avere le linee guida, per la definizione e preparazione della documentazione relativa alla progettazione e realizzazione del nuovo sito web di ACQUA, il quale sarà affidato tramite confronto competitivo di mercato nell'anno 2024.

Tempistiche: completamento attività entro 30 giorni naturali e consecutivi dalla FASE 1.

3. Fase 3 Affiancamento e monitoraggio:

Questa fase consiste nel fornire supporto ad ACQUA, per il monitoraggio e la verifica delle attività relative alla realizzazione del nuovo sito internet.

Tempistiche: la seguente fase verrà pianificata, a valle dell'affidamento della procedura afferente alla realizzazione del nuovo sito, indicativamente nel primo semestre 2024 Come *effort* si prevede un massimo di 10 giornate di supporto.

L'Affidatario di queste attività di "Analisi e supporto per la predisposizione del modello/*concept* per il nuovo sito internet" sarà automaticamente escluso dalla partecipazione, alla procedura di confronto competitivo per la realizzazione del nuovo sito internet aziendale.

Prima dell'avvio delle attività afferenti alle 3 fasi sopra esposte, si procederà a convocare una riunione di coordinamento nei 10 (dieci) giorni lavorativi successivi all'ordine di affidamento, con i referenti tecnici afferenti all'attività indicati dall'Affidatario. In tale riunione si procederà a definire un piano di lavoro nel quale saranno elencate le attività da svolgere nel dettaglio e le relative tempistiche nonché le modalità esecutive.

A titolo esemplificativo si riporta un esempio di cronoprogramma delle principali attività ipotizzate con le rispettive durate temporali:

| Cronoprogramma Attività | W1 | W2 | W3 | W4 | W5 | W6 | W7 | W8 | W9 | W10 | W11 | W12 | W13 | W14 |
|--|----|----|----|----|----|----|----|----|----|-----|-----|-----|-----|-----|
| Riunione di coordinamento | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE1 | | | | | | | | | | | | | | |
| Verifica delle piattaforme web | | | | | | | | | | | | | | |
| Audit con le aree di business | | | | | | | | | | | | | | |
| Analisi processi interni | | | | | | | | | | | | | | |
| Mappatura dei contenuti | | | | | | | | | | | | | | |
| Valutazione grado di compliance | | | | | | | | | | | | | | |
| Predisposizione Matrice Raci | | | | | | | | | | | | | | |
| Redazione documentazione | | | | | | | | | | | | | | |
| Presentazione Outcomes | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE2 | | | | | | | | | | | | | | |
| Definizione Contenuti Obbligatorii | | | | | | | | | | | | | | |
| Predisposizione roadmap | | | | | | | | | | | | | | |
| Piano di miglioramento Concept tecnico | | | | | | | | | | | | | | |
| FASE3 | | | | | | | | | | | | | | |
| Supporto startup progetto | | | | | | | | | | | | | | |
| Monitoraggio esecuzione attività | | | | | | | | | | | | | | |

3. DETTAGLIO FASI ED OUTPUT ATTESI

3.1 Fase Gap Analysis (FASE 1)

L'Affidatario deve provvedere all'attività di Gap Analysis ovvero analizzare gli scostamenti significativi di seguito riportati a titolo esemplificativo:

- recepire le linee guida AGID, fornendo indicazioni e modalità attuative alla committente, in modo tale da individuare soluzioni efficaci;
- recepire le linee guida EDPB esponendo le migliori pratiche per progettare interfacce che facilitino la conformità al GDPR;
- identificare l'area da analizzare e gli obiettivi da raggiungere. L'attenzione viene concentrata sulle aree del progetto percepite come critiche oppure di cui vogliamo avere un maggior livello di controllo;
- effettuare un'analisi sui processi interni atta a determinare il divario che vi è tra la conformità su determinati fattori, oggetto di valutazione, rispetto ai risultati attesi;
- effettuare attività di *audit* con le aree di *business* interessate per l'individuazione e la mappatura dei contenuti oggetto di pubblicazione sul nuovo sito *web*, definendo tecnologie e modalità di aggiornamento;
- predisporre una matrice RACI per definizione di ruoli, attività e responsabilità sui contenuti e modalità di gestione, predisporre una *baseline* all'interno del piano di progetto;
- effettuare una ricognizione, sulle piattaforme *web* di ACQUA, non solo limitata al sito *internet* aziendale, ma anche allo *sportello web*, alla sezione *FAQ*, "Amministrazione Trasparente" e "Area Riservata soci", al fine di valutare il grado di *compliance* ed individuare le aree organizzative e le linee di *business* che necessitano di particolare

attenzione perché non allineate ai principi fondamentali delle nuove linee guida e alla protezione dei dati;

- individuare le cause dello scostamento. Dopo aver ricercato le potenziali cause, occorre definire il contributo di ciascuna di esse al divario attraverso un'analisi di Pareto. Definizione di un quadro chiaro e completo dello *status quo* di ACQUA, evidenziandone criticità, non conformità e proponendo, sotto forma di *road map*, il piano di mitigazione, adeguamento e miglioramenti necessari per il raggiungimento dei livelli *standard* desiderati;

3.2 Predisposizione del *Concept* tecnico (FASE 2)

L'analisi deve concludersi con la fornitura di un *concept* tecnico per la realizzazione del sito internet ed un piano di miglioramento per colmare gli scostamenti evidenziati. Questo documento sarà utilizzato come riferimento per la predisposizione di un disciplinare tecnico relativo all'affidamento per la realizzazione del nuovo sito web.

L'Affidatario nel disciplinare tecnico deve esporre un elenco di migliori pratiche per progettare interfacce che rispettino la normativa AGID e che facilitino la conformità al GDPR, ma soprattutto che rispettino i principi e gli standard imposti dalle Autorità governative e dalle normative vigenti.

In particolare, l'Affidatario dovrà:

- effettuare una verifica ed adeguamento di ogni aspetto inerente alla gestione della Privacy affinché il sito risulti compliance con la normativa vigente sia in ambito accesso da "utenti esterni" che di gestione informazioni e dati in esso caricati e accessibili dall'esterno secondo le linee guida Edpb Comitato Europeo Protezione Dati;
- procedere alla predisposizione e implementazione dei processi per la gestione delle richieste di accesso ai dati personali e di esercizio degli altri diritti da parte degli interessati con particolare riferimento alla sicurezza informatica ed alle misure organizzative e tecniche adeguate da implementare;

Il *concept* tecnico dovrà prestare la massima attenzione all'efficacia della comunicazione, all'usabilità e all'accessibilità, al fine di veicolare e rafforzare l'identità del servizio, supportare gli utenti nella fruizione delle informazioni, accrescere la percezione dei valori del servizio, favorire la comunicazione destinata ai diversi target.

Particolare importanza dovrà essere dedicata alla chiarezza espositiva delle informazioni e alla facile fruizione dei contenuti e dei servizi erogati.

Il sito dovrà essere in grado di utilizzare le più moderne soluzioni comunicative e d'immagine, essere semplice nell'utilizzo e presentare il territorio e le attività in maniera, molto dinamica e innovativa.

La nuova piattaforma dovrà essere realizzata su base CMS, con gestione di profili e permessi alla pubblicazione di contenuti, abilitando le vari sezioni ai soggetti delegati. Dovrà essere ottimizzata per attività di SEO/SEM e relativi accorgimenti per il posizionamento, nonché deve essere predisposta la rilevazione dei dati statistici (Analytics nel rispetto del GDPR).

3.3 Affiancamento e monitoraggio (FASE 3)

L'Affidatario attuale dovrà svolgere attività di monitoraggio e supporto ad ACQUA, affinché il fornitore che risulterà affidatario per la realizzazione del nuovo sito internet garantisca il rispetto delle norme vigenti, la conformità al GDPR nonché le linee guida e gli standard imposti dall'Autorità d'Ambito Territoriale (ATO1), indicate nel *concept* tecnico.

Modalità e tempistiche verranno concordate insieme ad ACQUA, a riguardo si prevedono 5/10 gg di consulenza.

4. MODALITA' DI PARTECIPAZIONE E REQUISITI

Si richiede che tutta la documentazione elencata venga fornita in lingua italiana, con firma digitale del soggetto munito di poteri di rappresentanza legale (in caso di sottoscrizione da parte di un procuratore dovrà essere allegato il relativo atto notarile di procura). Ai soggetti costituiti in forma associata si applicano le disposizioni degli artt. 47 e 48 del D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii.. Resta inteso che in caso di RTI dovrà essere presentato l'atto di impegno alla costituzione della stessa che dovrà essere formalizzato con atto notarile entro cinque giorni dalla comunicazione di affidamento. Nell'atto di impegno che dovrà essere sottoscritto da tutti i soggetti della RTI insieme alla domanda di partecipazione e alla scheda preventivo, a pena di esclusione, dovrà essere specificato il soggetto che svolgerà l'attività (mandatario) e le ripartizioni delle eventuali ulteriori prestazioni in seno alla RTI.

4.1 Requisiti di partecipazione:

Per partecipare al presente avviso con contestuale presentazione dei preventivi, occorre presentare oltre alla **Domanda di partecipazione e la relativa scheda preventivo allegata, i seguenti documenti:**

- Presentazione aziendale descrittiva dove vengano rappresentate le attività realizzate afferenti all'oggetto del presente avviso con particolare riferimento ai compiti ed alle attività esplicitate e sopra descritte da ACQUA insieme ai *curricula* dei Dipendenti/Professionisti che saranno coinvolti nell'attività specificandone compiti e ruolo. Nella Presentazione l'operatore economico dovrà altresì riportare anche gli incarichi/contratti svolti o ancora in corso, sottoscritti nell'ultimo quinquennio antecedente alla data di pubblicazione del presente avviso riportando in una specifica tabella di sintesi: oggetto dell'incarico, descrizione, importo fatturato, ente/società presso il quale è stato svolto l'incarico ed eventuali contatti per richiederne la comprova da parte di ACQUA.

La presentazione aziendale con eventuali curricula vitae dei dipendenti/professionisti non potrà superare le 10 facciate (nr 5 pagine formato A4 interlinea 1,5 massimo nr 32 righe). In caso di sfioramento delle pagine ACQUA non terrà conto delle pagine/facciate eccedenti.

Saranno valutati quali requisiti preferenziali aver realizzato assesment come quello richiesto nel presente avviso per aziende a partecipazione pubblica e/o enti pubblici.

N.B.: Non saranno accettati soggetti indicati per l'espletamento del servizio assunti presso studi professionali o persone giuridiche con incarichi formalizzati a qualunque titolo con data successiva a quella della pubblicazione del presente avviso. Diversamente, non è ammesso il subappalto trattandosi di prestazione intellettuale dove il rapporto diretto tra la Committente e l'Affidatario è fondamentale per lo sviluppo delle attività oggetto di affidamento.

Tutta la documentazione dovrà essere prodotta con firma digitale.

4.2 Documentazione

A corredo dei sopra richiamati documenti, di cui ai precedenti punti, dovranno essere forniti altresì:

- 1) **Domanda di partecipazione All. 02**
- 2) **Dichiarazione di rispetto della legge 231/2001 di ACQUA per assenza di conflitto di interessi All. 03**
- 3) **Scheda preventivo All 04.**

4) allegare PASSOE attraverso l'uso del FVOE (Fascicolo Virtuale dell'Operatore Economico) Delibera ANAC n. 464 del 27/07/2022.

5. TERMINE E MODALITA' DI PRESENTAZIONE DELLE DOMANDE ED EVENTUALI CHIARIMENTI

Le domande dovranno essere presentate esclusivamente tramite la piattaforma telematica Net4market all'indirizzo https://app.albofornitori.it/alboeproc/albo_acquanovara

Per le modalità di accreditamento e caricamento della documentazione, si prega di consultare il file "Istruzioni telematiche".

Le domande dovranno pervenire entro le **ore 12:00:00 del giorno 31/07/2023**, pena l'esclusione.

Per eventuali delucidazioni è attivato un apposito spazio denominato "Chiarimenti", accessibile all'interno della sezione "E-procurement - Proc. d'acquisto", richiamando il presente avviso.

Le richieste di chiarimento dovranno essere inoltrate, solo ed esclusivamente tramite il canale sopra richiamato, **entro il giorno 21/07/2023 ore 12:00:00** secondo le indicazioni riportate nelle "Istruzioni telematiche".

Il termine ultimo per le risposte ai chiarimenti è fissato alle **ore 12:00:00 del 25/07/2023**.

6. VALUTAZIONE DELLE DOMANDE E CONFERIMENTO DELL'INCARICO

La valutazione verrà effettuata sulla base di un'analisi comparativa delle offerte pervenute tenendo conto:

1. dell'esperienza posseduta e documentata dall'operatore economico in ruoli analoghi a quello dell'incarico da ricoprire;
2. dell'esperienza acquisita in ragione dell'attività svolta in altri campi simili o attinenti all'incarico da ricoprire, tenuto conto anche del grado di attinenza;
3. dei titoli di studio e/o specializzazione e/o professionali posseduti dal candidato, tenendo conto della loro attinenza con l'incarico da svolgere.

Le operazioni di valutazione saranno svolte da ACQUA. Sulla base della valutazione, ad insindacabile scelta di ACQUA, si affiderà l'incarico in ragione del miglior preventivo formulato in base quindi alla combinazione di prezzo e requisiti tecnico professionali, curriculari ed esperienziali presentati.

Nel caso in cui le domande di partecipazione fossero superiori a 10 (dieci), ACQUA si riserva la facoltà di procedere all'individuazione delle domande di partecipazione tramite sorteggio effettuato dal RUP in presenza di 2 testimoni, garantendo così la pubblicità e la segretezza dei soggetti partecipanti ed individuati.

7. RISERVE

ACQUA si riserva la facoltà di non conferire l'incarico, qualora ad insindacabile giudizio della stessa, le candidature avanzate dovessero essere ritenute inadeguate e/o inidonee. ACQUA si riserva in ogni caso la facoltà di prorogare, riaprire o sospendere i termini del presente avviso, di revocare in tutto o in parte la procedura, di annullare o di non procedere all'affidamento degli incarichi, senza che ciò possa comportare pretesa alcuna da parte dei concorrenti. Come previsto dal Consiglio di Stato sez. IV del 23/04/202021 nr 3287 la mera procedimentalizzazione di tale affidamento mediante l'acquisizione di più preventivi non trasforma il medesimo affidamento in

procedura di gara né abilità i soggetti selezionati a contestare le valutazioni effettuate da ACQUA circa la rispondenza dei prodotti offerti alle proprie esigenze.

8. IRRICEVIBILITA'/INAMMISSIBILITA

Non saranno accettate domande con importi condizionati o alternativi o al rialzo o documentazione non firmata.

9. FATTURAZIONE E PAGAMENTO

Il pagamento della prestazione sarà effettuato in tre tranches secondo le seguenti percentuali:

FASE 1: 40%

FASE 2: 30%

FASE 3: 30%

L'attività svolta dovrà essere documentata ad ACQUA attraverso emissione di scheda di lavoro a consuntivo che, sottoscritta dal Responsabile dell'esecuzione del Contratto andrà allegata alla fattura e ne costituirà il giustificativo. L'emissione della fattura per ciascuna fase sarà pertanto vincolata all'esito positivo del controllo di cui sopra. I pagamenti saranno effettuati tramite bonifico bancario, a 90 giorni data fattura fine mese al 15 del mese successivo previa verifica del DURC. Le fatture dovranno contenere il numero di ordine ed il CIG riportati nel successivo ordine che sarà emesso al momento dell'affidamento. L'Affidatario assume a proprio carico gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. n. 136/2010 e sue ss.mm.ii.. Qualora l'Affidatario effettui una o più delle transazioni indicate nell'art. 3 della L. 136/2010 e sue ss.mm.ii., anche non correlate al presente affidamento, senza avvalersi dello strumento del bonifico sul conto corrente bancario o postale dedicato, il contratto si risolverà di diritto ai sensi dell'art. 1456 c.c..

10. OBBLIGHI GENERALI E RESPONSABILITA' DELL'AFFIDATARIO

ACQUA rimane indenne, ad ogni effetto di legge, da ogni responsabilità per danni o sinistri a persone o cose, derivanti da fatti, comportamenti anche omissivi o eventi connessi al servizio svolto dall'Affidatario.

L'Affidatario si impegna a:

- osservare le norme e prescrizioni legislative e regolamentari dettate in materia di lavoro;
- rispettare i tempi di svolgimento degli incarichi come da relative specifiche tecniche;
- adempiere ai compiti e alle responsabilità così come indicate e dichiarate nel presente documento;
- rinunciare alla partecipazione ad eventuale successiva procedura di confronto competitivo finalizzata alla realizzazione del sito;
- a rispettare gli adempimenti afferenti alla Legge 231/01

11. PENALI E CONDIZIONI DI RISOLUZIONE DEL CONTRATTO

Per ritardi nella esecuzione delle attività rispetto alle tempistiche concordate di volta in volta con ACQUA, è prevista una penale in misura giornaliera pari ad euro 50,00. L'eventuale applicazione della penale verrà comunicata per iscritto. L'Affidatario avrà tre giorni di tempo per presentare le proprie controdeduzioni. Qualora queste ultime non venissero accolte a insindacabile giudizio di

ACQUA si procederà a trattenere l'importo della penale liquidazione della prima fattura in pagamento.

È facoltà di ACQUA procedere alla risoluzione dell'affidamento anche in uno dei seguenti casi:

- l'importo delle penali superi il 10% del valore affidato;
- comprovata inadempienza agli obblighi tecnico-prestazionali e normativi richiesti nell'esercizio dell'attività;
- inosservanza delle norme e prescrizioni legislative e regolamentari dettate in materia di lavoro;

Non potranno mai costituire ragioni di inadempimento le cause di forza maggiore verificatesi quindi in via del tutto eccezionale.

12. NORME IN MATERIA DI TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI

I dati e le informazioni ricevuti dall'Affidatario ai fini dell'esecuzione della presente attività sono e rimangono di esclusiva proprietà di ACQUA; né l'Affidatario né il proprio personale possono farne alcun uso, né divulgarli, al di fuori delle esigenze del presente servizio.

In particolare, si richiama l'obbligo del rigoroso rispetto del Decreto Legislativo del 30 giugno 2003, n. 196, sulla tutela della privacy, nonché del Regolamento UE 2016/679, noto come GDPR (General Data Protection Regulation), relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento e alla libera circolazione dei dati personali.

L'Affidatario nel caso dovesse effettuare, durante l'espletamento del servizio, trattamenti di dati personali di persone fisiche per conto di ACQUA sarà dalla stessa nominato Responsabile del Trattamento, ai sensi dell'art. 28 del GDPR.

L'Affidatario dovrà pertanto presentare e dimostrare ad ACQUA garanzie sufficienti di poter mettere in atto misure tecniche ed organizzative adeguate, in modo che i trattamenti eseguiti soddisfino i requisiti del GDPR e garantiscano la tutela dei dati personali degli Utenti (gli "Interessati"). Il mancato rispetto dei requisiti richiesti dal GDPR per il trattamento dei dati personali e, in particolare, degli obblighi e dei requisiti previsti dall'art. 28 del GDPR costituirà causa di immediata risoluzione dell'affidamento, in quanto l'Affidatario e non potrà effettuare alcun trattamento di dati personali degli Interessati.

L'Affidatario dovrà mettere in pratica tutte le azioni necessarie per garantire la sicurezza dei dati di cui viene in possesso durante l'espletamento del servizio. L'Affidatario non è autorizzato a trattenere, al termine dell'attività, alcuna informazione riguardante l'utenza di ACQUA e le informazioni ad essa collegate. ACQUA si riserva sin da ora le azioni legali conseguenti alla diffusione o all'uso improprio e non autorizzato di tali dati e informazioni

Per consultare l'informativa completa Vi invitiamo a visitare la seguente pagina *web* www.acquanovaravco.eu/Pagina/informativafornitori.

13. FORO COMPETENTE

Per le controversie che dovessero insorgere durante la fase della procedura è competente il T.A.R. Piemonte. Per le controversie derivanti dal contratto/ordine è competente il foro di Novara, rimanendo

espressamente esclusa la compromissione ad arbitri.

Acqua Novara VCO S.p.A.
Il Direttore Generale
Ing. Ezio Nini