

# **CAPITOLATO SPECIALE D'ONERI PER L'APPALTO DEL PROGETTO DI COMUNICAZIONE SANITARIA E SOCIO-SANITARIA DI REGIONE LOMBARDIA – LOTTO 2**

## **ART 1 – CONTESTO**

Il presente capitolato regola l'esecuzione dell'incarico per l'elaborazione e la realizzazione di un progetto di comunicazione integrata sanitaria e socio-sanitaria - da attuarsi lungo un triennio - promosso dalla Direzione Generale Sanità e dalla Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale con l'obiettivo strategico di comunicare il sistema della sanità e il sistema del welfare sociale in Lombardia mettendo in luce il ruolo sussidiario di governo che l'amministrazione regionale svolge in relazione a questi settori.

Al fine della opportuna valutazione del contesto in cui dovrà essere realizzato il progetto si forniscono alcuni dati di riferimento.

Regione Lombardia governa un territorio di 24 mila chilometri quadrati suddiviso in 12 province e 1.546 comuni con oltre nove milioni e settecentomila abitanti.

In Lombardia il sistema sanitario e socio-sanitario regionale è articolato in una vasta rete di attori.

**In ambito sanitario** la Regione è suddivisa in 15 Aziende Sanitarie Locali (a loro volta suddivise in complessivi 100 distretti territoriali), che rappresentano i punti di contatto tra la rete sanitaria e i cittadini. Le ASL coordinano la rete dei Medici di Medicina Generale, dei Pediatri di Libera Scelta e degli Specialisti; controllano e garantiscono la qualità e l'efficienza di ospedali, ambulatori e studi medici; svolgono direttamente interventi di igiene e prevenzione, compresa l'educazione sanitaria e gli interventi di medicina veterinaria.

Si contano poi:

- 29 Aziende Ospedaliere pubbliche
- 4 Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico pubblici
- 131 Strutture ospedaliere private accreditate
- 13 Istituti di Ricovero e Cura a Carattere Scientifico privati accreditati
- 66 Ospedali “classificati”, pubblici e privati
- 844 Strutture territoriali di 1° e 2° livello, gli ambulatori e i poliambulatori
- 99 Punti di Pronto Soccorso
- 138 Laboratori e strutture di Radiologia

Sono messi a disposizione circa 46mila posti letto, oltre a quattromila posti letto in Day Hospital.

Annualmente si contano oltre 2 milioni di ospedalizzazioni, 60 milioni di prescrizioni farmaceutiche e sono garantiti 160 milioni di trattamenti ambulatoriali.

Il Sistema Sanitario conta nel complesso circa 160.000 occupati, di cui circa 75.000 professionisti della salute, dei quali 8.150 tra Medici di Medicina Generale e Pediatri di Libera Scelta e più di 2.500 farmacie.

**In ambito socio-sanitario e assistenziale** Regione Lombardia governa un sistema costituito da:

- 15 Aziende pubbliche di servizi alla persona
- 1000 Residenze Socio Assistenziali e strutture di accoglienza per Anziani e Disabili
- 162 Istituti di riabilitazioni (zonali e multizonali) ed extraospedalieri

- 464 Centri Diurni
- 281 Comunità per minori
- 258 Servizi e strutture per le tossicodipendenze e nuclei operativi alcologia
- 291 Consultori famigliari
- 6379 Associazioni di solidarietà familiare, di promozione sociale, di volontariato, senza scopo di lucro
- 825 Enti accreditati per il servizio civile
- 1420 Cooperative sociali

Si tratta di una rete territoriale diffusa e capillare che opera anche attraverso l'impegno di tecnici volontari e operatori sociali; sono oltre 3000 le associazioni iscritte ai registi regionali. In campo sociosanitario e assistenziale il sistema lombardo fornisce servizi di alto livello, garantendo la disponibilità di oltre 60.000 posti letto.

A partire da questo contesto, il progetto si dovrà sviluppare più in dettaglio nell'ambito degli indirizzi strategici in materia sanitaria, sociosanitaria e assistenziale delineati dai documenti di programmazione regionale, a partire dal Programma di Governo della IX legislatura di cui alla dgr n. IX/27 del 18 maggio 2010 (Allegato 1) e dal vigente Piano Socio Sanitario Regionale (PSSR). Dovranno inoltre essere tenute in considerazione le leggi regionali di riferimento: l.r. n. 33/09 "Testo Unico delle leggi regionali in materia di sanità" e la l.r. 3/08 "Governo della rete degli interventi e dei servizi alla persona in ambito sociale e sociosanitario".

La redazione del progetto dovrà inoltre avvenire a partire dalle allegate indicazioni relative ai contenuti dell'incarico (Allegato 2), estratte dal Piano annuale della Comunicazione di Regione Lombardia 2010 di cui alla dgr n. 10874 del 23 dicembre 2009.

Gli Allegati 1 e 2 sono reperibili on line all'indirizzo [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) al link BANDI.

Per ulteriori approfondimenti circa lo scenario regionale di riferimento si rinvia inoltre ai siti [www.regione.lombardia.it](http://www.regione.lombardia.it) [www.sanita.regione.lombardia.it](http://www.sanita.regione.lombardia.it) e [www.famiglia.regione.lombardia.it](http://www.famiglia.regione.lombardia.it)

## **Art. 2 – OBIETTIVI**

In relazione al contesto definito all'art. 1, il progetto di comunicazione richiesto dovrà fondarsi sui seguenti obiettivi specifici:

- a) qualificare Regione Lombardia come soggetto:
  - che valorizza il concetto di centralità della persona espresso dalla Statuto e dalle leggi regionali n. 33/09 e n. 3/2008 quale metodo per sostenere interventi sanitari, sociali e socio-assistenziali personalizzati che tengano conto delle esigenze del singolo cittadino;
  - attivo nell'applicazione del principio di sussidiarietà e incline al coinvolgimento ed all'ascolto dei bisogni dei cittadini;
- b) aumentare il livello di conoscenza – in Lombardia, in Italia e all'estero - sull'offerta di servizi sanitari e socio-sanitari disponibili in Lombardia, garantendo informazione ai cittadini, agli opinion leader e a tutti i soggetti coinvolti sulle caratteristiche e sulle opportunità specifiche nei diversi settori (ad es: servizi di prevenzione e tutela, servizi sociali, etc.). L'informazione dovrà essere resa con particolare tempestività ed efficacia in caso di particolari necessità di comunicazione in situazioni di emergenza;

- c) incrementare la consapevolezza del cittadino sui comportamenti da adottare per il mantenimento della salute e del benessere sociale, promuovendo attività di prevenzione, l'adozione di corretti stili di vita, l'attenzione alla tutela dei minori e delle fasce di popolazione più fragili, etc, anche informando sulle conseguenze medico-psico-sociali di comportamenti a rischio quali ad esempio le tossicodipendenze, le dipendenze in genere, le scorrettezze alimentari, etc.;
- d) consolidare e diffondere sul territorio un'identità unitaria del sistema sanitario e socio-sanitario lombardo, valorizzando l'apporto di tutti i soggetti, comprese le associazioni del Terzo Settore;
- e) valorizzare l'immagine coordinata degli enti sanitari e socio-sanitari nell'ambito della corporate identity di Regione Lombardia, facilitando il confronto e la condivisione delle strategie di comunicazione messe in campo dai diversi attori, anche attraverso forme di partecipazione virtuale (ad es: forum, blog, social network, sistemi telematici, etc.);
- f) promuovere i servizi che facilitano l'accesso alle prestazioni sanitarie e socio-sanitarie (numeri verdi informativi, Centro Unico di Prenotazione, siti Internet, sportelli di informazione agli utenti quali ad esempio lo Sportello Disabili, etc.), anche con il ricorso a strumenti di comunicazione innovativi;
- g) far crescere negli operatori del sistema e nei cittadini una “cultura della valutazione dei servizi”, per migliorare i modelli gestionali adottati in Lombardia, in un'ottica di trasparenza, semplificazione e sburocratizzazione;
- h) implementare il sistema dei controlli e delle verifiche di coerenza ex ante e ex post sulle attività di comunicazione, anche operando in sinergia con i punti di contatto tra il sistema sanitario e socio-sanitario ed i cittadini.

La strategia di comunicazione proposta dovrà ipotizzare un mix di progetti e di prodotti - tradizionali e innovativi - atti a veicolare efficacemente le informazioni in rapporto a specifiche tematiche socio-sanitarie ed in rapporto a specifici target. Dovrà essere prevista una correlazione con il più generale contesto di comunicazione istituzionale di Regione Lombardia e con i suoi principali prodotti di comunicazione, quali il portale internet, l'agenzia di stampa Lombardia Notizie, ecc.

### **Art. 3 – TARGET**

I target di riferimento si dovranno definire in relazione all'obiettivo che di volta in volta si intende perseguire con i singoli interventi.

Si indicano di seguito i target di carattere generale, specificando che l'elenco non è esaustivo:

- a. Cittadini: tutti i soggetti che usufruiscono dei servizi sanitari, con particolare riferimento alla famiglia e privilegiando le fasce deboli della popolazione, da segmentare necessariamente in relazione all'età, al genere, alle condizioni socioeconomiche, alla cultura di provenienza, al territorio di residenza, alle modalità di utilizzo degli strumenti di comunicazione;
- b. Operatori sanitari e socio-sanitari: tutti i soggetti, singoli e associati, che operano professionalmente a diverso titolo nel settore pubblico e privato dei servizi sanitari, socio-sanitari e assistenziali in Lombardia; possono essere target privilegiato per azioni di comunicazione interna volte al raggiungimento degli obiettivi generali e specifici sopra definiti,

ma anche volano di azioni di comunicazione esterna rivolte al pubblico, rappresentando spesso il punto di contatto del cittadino con il sistema sanitario e socio-sanitario lombardo;

- c. Sistema dei mezzi di comunicazione e opinion leader: personalità del mondo sociale, politico-istituzionale, economico e dei media che sono fonte autorevole di informazione dell'opinione pubblica nell'ambito del sistema sanitario e socio-sanitario;
- d. Operatori del settore educativo e scolastico: tutti i soggetti che operano professionalmente a diverso titolo nel settore della formazione, volano fondamentale per le iniziative di comunicazione rivolte ai minori, ai giovani e alle loro famiglie;
- e. Enti pubblici e tutti i soggetti giuridici che operano a contatto dei cittadini, nei diversi ambiti di competenza quali, a titolo esemplificativo: comuni, province, associazioni, organizzazioni di volontariato e cooperative no profit, associazioni di tutela dei malati, dei consumatori, etc.

#### **Art. 4 – CONTENUTI DELL'INCARICO**

Costituiscono oggetto dell'incarico le seguenti attività:

- a) sviluppo operativo del “Piano Strategico di comunicazione” in materia sanitaria e socio-sanitaria di cui al Disciplinare di gara, art. 4, lettera A, punto 1 dettagliante priorità, obiettivi, target, progetti, prodotti, indicatori di risultato e redatta sulla base del contesto di cui all'art. 1, degli obiettivi specifici di cui all'art. 2 e del target di cui all'art. 3, oltre che nel rispetto degli indirizzi strategici istituzionali riportati negli allegati indicati all'art. 1 e nei loro successivi aggiornamenti. Si evidenzia che, nell'arco di validità dell'incarico, Regione Lombardia potrà richiedere varianti al “Piano Strategico di comunicazione” inizialmente approvato qualora, in seguito all'approvazione dei documenti annuali di programmazione regionale come ad esempio il Programma Regionale di Sviluppo, il Documento di Programmazione Economico Finanziaria e il Piano annuale regionale di Comunicazione istituzionale, si verificassero variazioni degli indirizzi strategici in ambito sanitario, socio-sanitario o della comunicazione istituzionale. Le varianti e le loro declinazioni operative dovranno essere approvate dalla Commissione Tecnica in materia di Comunicazione, Editoria e Immagine di Regione Lombardia;
- b) assicurare la realizzazione, in attuazione della strategia, di progetti di comunicazione / informazione / promozione relativi alle attività delle Direzioni Generali Sanità e Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale ed orientati agli specifici target, che comprendano tutti i necessari passaggi di ideazione, progettazione, produzione, diffusione, gestione, monitoraggio. I progetti saranno attuati tramite gli strumenti di comunicazione - classici e innovativi, below e above the line - individuati come più idonei utilizzando le chiavi dei “marketing mix” e “communication mix” maggiormente utili a dare efficacia all'azione (es: pubblicazioni editoriali, newsletter e new media, opuscoli informativi, strumenti multimediali, comunicazione pubblicitaria, anche con mezzi di comunicazione “non mediata”, partecipazione a fiere, convegni, etc.). Tutti i progetti saranno quindi realizzati “chiavi in mano”, se richiesto declinati anche in lingua straniera con un registro di comunicazione ben adeguato ai target. L'aggiudicataria dovrà prevedere inoltre tutti i servizi accessori connessi alle azioni di comunicazione individuate, quali ad es: attività di magazzino, forniture e consegne, personale ausiliario, assolvimento pratiche per diritti SIAE;
- c) valutazione e selezione dei mezzi e degli strumenti di comunicazione previsti e definizione delle trattative con i fornitori di prodotti e di servizi, con l'impegno di ottenere le condizioni ed il rapporto qualità-prezzo più favorevole, ai fini dell'ottimizzazione delle iniziative di comunicazione previste e, ove venga richiesto dal committente, avvalendosi anche di sponsor nelle modalità previste dalla normativa vigente in materia. Nella selezione delle forniture di

prodotti il cui costo sia uguale o superiore all'importo netto di € 20.000,00 l'aggiudicatario dovrà motivare a Regione Lombardia di avere effettuato la scelta attraverso la valutazione di almeno tre offerte economiche.

Nella selezione dei prodotti dovrà inoltre essere favorito ove possibile l'impiego di materiali ecocompatibili con particolare riferimento all'utilizzo di carta ecologica certificata;

- d) attività di redazione e scrittura, in particolare in relazione alla gestione di new media (es: blog, social network, siti web, etc.), utilizzando registri di comunicazione adeguati a differenti target di riferimento;
- e) attività di relazioni pubbliche e attività di ufficio stampa in stretto coordinamento con l'Agenzia di Stampa regionale ed attività di promozione presso i media e gli opinion leader;
- f) realizzazione di ricerche ed analisi ex ante per la valutazione preliminare dei bisogni del cittadino ed analisi ex post per rilevare il grado di efficacia delle azioni di comunicazione proposte in rapporto agli obiettivi prefissati, anche in relazione alle rilevazioni provenienti dagli Uffici Relazioni con il Pubblico del sistema regionale, con l'intento di migliorare la qualità dei servizi istituzionali di informazione e comunicazione;
- g) organizzazione, coordinamento ed assistenza per la migliore attuazione delle iniziative di comunicazione programmate, ivi compreso il controllo qualitativo, tecnico ed amministrativo delle diverse fasi di tutte le prestazioni e servizi, con redazione, almeno con cadenza trimestrale, di report attestanti i prodotti realizzati, i costi sostenuti (evidenziando il costo per contatto), la documentazione emessa per i pagamenti;
- h) servizi di supporto e collaborazione per la realizzazione di altre attività che implicino passaggi rilevanti al fine della comunicazione istituzionale e delle relazioni con i cittadini (es: gestione di esposti e reclami, etc.), utilizzando registri di comunicazione adeguati.

Per poter garantire le attività che costituiscono contenuto del presente incarico, con riferimento alla selezione e al reperimento di eventuali sub-forniture relative alla realizzazione di

- servizi di editoria e stampa, rilegatura, tipografia, litografia, etc. anche realizzati per mezzo di tecnologia audiovisiva
- servizi giornalistici, di traduzione e interpretariato
- servizi di consulenza, studi, ricerca, indagini e rilevazioni statistiche
- servizi di ristorazione per convegni, congressi, conferenze e manifestazioni, organizzazione e gestione eventi, inclusi hostess, tecnici e acquisizione di gadget
- servizi di imballaggio, magazzinaggio, facchinaggio, pulizie, trasporto materiali
- servizi fotografici, produzione e post produzione audio e video, servizi informatici

si precisa quanto segue:

- le sub-forniture conseguenti alle attività soprarichiamate non si intendono da computare nella quota di prestazioni in subappalto;
- nella selezione delle sub-forniture l'aggiudicatario è tenuto al rispetto dei principi di trasparenza e parità di trattamento, nonché ad operare in posizione di terzietà ed in assenza di conflitti di interesse;
- nell'acquisizione di sub-forniture di prodotti il cui costo sia uguale o superiore all'importo netto di € 20.000,00, l'aggiudicatario dovrà assicurare la convenienza economico-

qualitativa delle prestazioni prescelte, motivando a Regione Lombardia di avere effettuato la scelta attraverso la valutazione di almeno tre offerte economiche;

- dovrà inoltre garantire la moralità professionale e la capacità tecnica e professionale dei sub-fornitori. Su tali requisiti l'amministrazione regionale si riserva di effettuare controlli durante tutta la durata del contratto, mediante acquisizione di idonee certificazioni.

Per la realizzazione di tutte le attività oggetto dell'incarico l'aggiudicataria dovrà predisporre una struttura di "staff" di cui indicherà numero dei dipendenti, loro nominativi, funzioni assegnate e professionalità individuali. Lo staff dovrà intendersi continuativamente dedicato alla realizzazione del presente progetto di comunicazione ed eventuali necessità di *turn over* dovranno essere preventivamente comunicate alla Direzione Generale Sanità e alla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, ciascuna per gli ambiti di competenza. Nello staff dovrà essere in particolare indicato un "*account manager senior*" quale unico referente per tutte le comunicazioni che intercorreranno tra committente e aggiudicataria, ivi compresa la gestione di tutte le procedure amministrative relative all'appalto. Il referente unico dovrà considerarsi dedicato in via esclusiva al rapporto con la Direzione Generale Sanità e con la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale ed agirà in stretto coordinamento con i funzionari regionali indicati da ciascuna Direzione Generale. In caso di necessità di sostituzione del nominativo del referente unico, la scelta dovrà cadere su un soggetto di pari professionalità ed in subordine all'accettazione da parte di Regione Lombardia.

Relativamente ai punti b), d), e), f), h) del presente articolo, in base a specifiche esigenze di lavoro e previo accordo con i referenti operativi indicati dalla Direzione Generale Sanità e dalla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, l'aggiudicataria potrà saltuariamente usufruire di uffici e beni strumentali presso la sede del committente.

La congruità e la validità delle prestazioni rese nel corso dell'incarico saranno oggetto di verifica periodica di congruità da parte di Regione Lombardia sia in termini di efficacia che di efficienza.

Nell'elaborazione dei messaggi inerenti il presente incarico il soggetto aggiudicatario è tenuto al rispetto del Codice di Autodisciplina Pubblicitaria.

## **Art. 5 – DURATA DELL'INCARICO**

Il contratto che sarà stipulato con il soggetto che risulterà aggiudicatario dell'appalto in argomento avrà una durata di due anni decorrenti dalla data di stipulazione del contratto stesso.

Ai sensi dell'art. 57, comma 5, lett. b) del D.Lgs. n. 163/2006, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ripetere l'incarico per un periodo massimo di due anni, ponendo a base della procedura negoziata la somma massima, stimata e non vincolante, ivi compresa anche la commissione di agenzia, di Euro 4.000.000,00 = (in lettere quattromilioni/00), IVA al 20% esclusa. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio e previo accertamento di comprovata opportunità, senza che l'appaltatore abbia nulla a che pretendere a riguardo, obbligandosi a rinunciare, sin da ora, ad avanzare – nel caso in cui l'Amministrazione non intenda procedere alla suddetta ripetizione dell'incarico – sia il diritto di eseguire il contratto per tale ulteriore periodo sia pretese economiche o indennizzi di sorta.

## **Art. 6 – BUDGET**

- a. L'ammontare complessivo massimo dell'importo messo a disposizione da Regione Lombardia nel biennio per l'attività di comunicazione sanitaria e socio-sanitaria, ivi compresa anche la commissione di agenzia, è pari a euro 4.000.000,00 = (in lettere quattromilioni/00), IVA al 20% esclusa, di cui l'89% per euro 3.560.000,00 = (in lettere

tremilionicinquecentosessantamila/00) in uso alla Direzione Generale Sanità e l'11% per euro 440.000,00 = (in lettere quattrocentoquarantamila/00) in uso alla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale.

Regione Lombardia si impegna a garantire un investimento minimo annuo, ivi compresa anche la commissione di agenzia, per euro 600.000,00 = (in lettere seicentomila/00), IVA al 20% esclusa, con un investimento minimo nel biennio di euro 1.200.000,00 = (in lettere unmilione duecentomila/00), IVA al 20% esclusa, di cui l'89% per euro 1.068.000,00 = (in lettere unmilionesessantottomila/00) in uso alla Direzione Generale Sanità e l'11% per euro 132.000,00 = (in lettere centotrentaduemila/00) in uso alla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale.

Gli oneri per la sicurezza da interferenza di cui all'art. 86, comma 3-bis del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii. sono pari a zero. Il presente appalto non è soggetto alla predisposizione del Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze, ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs. n. 81/2008, in quanto il servizio oggetto dell'affidamento concerne attività di natura intellettuale.

- b) ai sensi dell'art. 19 comma 3 della L.R. 14/1997 e ss.mm.ii, per far fronte a sopravvenute ed imprevedibili esigenze di comunicazione, l'Amministrazione si riserva, nel corso del biennio, la possibilità di un incremento di budget nella misura massima del 20%, ivi compresa anche la commissione di agenzia, corrispondente a euro 800.000,00 = (in lettere ottocentomila/00), IVA al 20% esclusa, di cui l'89% per euro 712.000,00 = (in lettere settecentododicimila/00) in uso alla Direzione Generale Sanità e l'11% per euro 88.000,00 = (in lettere ottantottomila/00) in uso alla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale. Tale facoltà non costituisce impegno vincolante per l'Amministrazione che la eserciterà a suo insindacabile giudizio, senza che il soggetto aggiudicatario abbia nulla a che pretendere al riguardo.

## **Art. 7 – VALIDITA' DEGLI ELABORATI**

Costituiranno impegno per l'aggiudicatario i documenti elaborati per la valutazione dell'offerta tecnica di cui ai punti 1 ("Piano strategico di comunicazione"), 3 ("Illustrazione del sistema di monitoraggio") e 4 ("Caratteristiche delle professionalità impiegate") dell'art. 4 del Disciplinare di gara. Limitatamente ai punti 1 e 3, Regione Lombardia si riserva la possibilità di richiedere l'adozione di varianti qualora, in concomitanza con l'approvazione dei documenti annuali di programmazione e controllo regionali quali ad esempio il Programma Regionale di Sviluppo, il Documento di Programmazione Economico Finanziaria e il Piano annuale di Comunicazione istituzionale, si rendessero necessari adeguamenti agli indirizzi strategici di volta in volta indicati; le varianti e le loro declinazioni operative dovranno essere approvate dalla Commissione Tecnica in Materia di Comunicazione, l'Editoria e l'Immagine di Regione Lombardia. In relazione al punto 4 invece eventuali variazioni in corso d'opera dello staff messo a disposizione dall'aggiudicatario potranno essere ammesse solo con le modalità definite all'art. 4 del presente Capitolato.

Il progetto tecnico elaborato a titolo esemplificativo di cui al punto 2 dell'art. 4 del Disciplinare di gara avrà invece il solo scopo di mettere il committente nelle condizioni di valutare la capacità tecnica del soggetto concorrente al fine dell'aggiudicazione dell'incarico, non costituendo impegno vincolante per le parti.

## **Art. 8 – MODALITA' DI GESTIONE DELL'INCARICO**

Il soggetto aggiudicatario entro 30 giorni dall'incarico dovrà dotarsi di una sede operativa in prossimità della sede di Regione Lombardia tale da agevolare la convocazione, anche frequente, dei

necessari incontri per il confronto tecnico-operativo con i funzionari regionali e da consentire scambio e acquisizione di materiali con celerità. L'incarico dovrà essere gestito in stretto coordinamento con la Direzione Generale Sanità – U.O. Progettazione e sviluppo piani e con la Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale – Unità Organizzativa Programmazione le quali, tramite funzionari a ciò preposti, definiranno con l'aggiudicatario stesso la tipologia delle azioni e la relativa tempificazione e avranno la facoltà di esercitare i controlli, nelle modalità ritenute più opportune, sia in fase di pianificazione delle azioni che in quella di esecuzione.

Nella realizzazione dei progetti l'aggiudicatario dovrà garantire la fornitura di servizi al miglior rapporto qualità/prezzo con le modalità meglio precisate all'art. 4, lettera c) del presente Capitolato. Qualsiasi attività inerente l'incarico, prima di entrare nella fase realizzativa dovrà essere approvata, per quanto di competenza dalla U.O. Progettazione e sviluppo piani della Direzione Generale Sanità o dalla Unità Organizzativa Programmazione della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, che, previa acquisizione del parere della Commissione Tecnica regionale in materia di Comunicazione, Editoria e Immagine, ne fisseranno i termini di consegna; a tal scopo l'aggiudicatario, prima di avviare la fase esecutiva, sottoporrà un apposito preventivo di spesa alla Direzione competente per il singolo progetto che dovrà esplicitare, oltre al costo totale, l'incidenza del fee d'agenzia, ove dovuto, e dell'aliquota IVA applicata alle singole voci. Il preventivo dovrà essere anticipato tramite posta elettronica come file protetto alla Direzione Generale competente. Ciascuna Direzione, firmando il preventivo nelle modalità che riterrà opportune, ne approverà l'esecuzione. La validazione formale con "Visto, si Approva" verrà rilasciata dai dirigenti e/o quadri che le Direzioni indicheranno quali referenti per l'attività di comunicazione, se ritenuto opportuno anche via e-mail. Prima di avviare la stampa di prodotti cartacei l'aggiudicatario dovrà sottoporre ad approvazione la cianografia e/o un mock up della pubblicazione, salvo diverse indicazioni di Regione Lombardia. La stessa si riserva il diritto di richiedere e visionare una copia del prodotto finito prima dell'avvio delle attività di distribuzione. Analoghe procedure autorizzative saranno applicate nelle forme più opportune a tutti i prodotti di comunicazione realizzati.

La Direzione Generale Sanità e la Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, ciascuna per quanto di competenza, potranno, in fase realizzativa, richiedere modifiche e adeguamenti della proposta originaria, nonché nuove proposte in relazione alle necessità delle azioni comunicative.

Il soggetto aggiudicatario dovrà presentare trimestralmente un report delle attività svolte dettagliante gli obiettivi strategici perseguiti, le azioni di comunicazione realizzate in rapporto ai diversi target, i costi sostenuti (evidenziando il costo per contatto), le fatture emesse.

Regione Lombardia si riserva il diritto di riutilizzare per propri fini istituzionali - senza dover riconoscere all'aggiudicatario compensi ulteriori - gli eventuali segni distintivi o le realizzazioni grafiche elaborati in attuazione del presente incarico.

L'aggiudicatario non potrà utilizzare per sé o fornire a terzi documenti, prodotti, dati e informazioni relative alle attività oggetto di contratto.

Infine il soggetto aggiudicatario si impegna a non assumere analoghi incarichi in favore di prodotti e servizi di concorrenza diretta. La Direzione Generale Sanità e la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale si impegnano a loro volta a non avvalersi di fornitori analoghi all'aggiudicatario per attività e servizi oggetto del contratto, fatto salvo che in applicazione di quanto previsto al seguente art. 10, in caso l'aggiudicatario ometta, del tutto o in parte, di rendere le prestazioni richieste.



## **Art. 9 – MODALITA' DI PAGAMENTO**

L'Aggiudicatario potrà emettere fattura dopo l'esecuzione di ogni azione di comunicazione prevista da ogni singolo progetto ed approvata come indicato all'art. 8 che precede.

Le fatture presentate dovranno contenere importi distinti per commissione d'agenzia e per spese sostenute per la realizzazione dell'azione di comunicazione. In caso di fatture attestanti eventuali costi di acquisto di spazi pubblicitari effettuato ai sensi del dlgs 177/05 e della l.r. n.22/08, tali importi dovranno essere espressamente evidenziati e non ricompresi in voci di costo più generali.

Le fatture dovranno essere inviate alla Direzione Generale Sanità - U.O. Progettazione e sviluppo piani e alla Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale – Unità Organizzativa Programmazione – via Pola 9/11, 20124 Milano, ciascuna in relazione ai preventivi approvati di competenza di cui al precedente art. 8.

L'Amministrazione Regionale, per il tramite del RUP - Dirigente della U.O. Progettazione e sviluppo piani della Direzione Generale Sanità - e del Direttore di esecuzione da lui nominato per far fronte a quanto di competenza della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, provvederà al pagamento del corrispettivo contrattuale dietro presentazione di regolari fatture posticipate emesse con cadenza mensile ed intestate, per quanto di competenza, alla U.O. Progettazione e sviluppo piani della Direzione Generale Sanità - via Pola 9/11, 20124 Milano o alla Unità Organizzativa Programmazione della Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale – via Pola 9/11, 20124 Milano.

Il RUP per la Direzione Generale Sanità e il Direttore dell'esecuzione per la Direzione Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale provvederanno, ciascuno per quanto di competenza, alla liquidazione delle fatture dopo aver accertato la corrispondenza ai preventivi autorizzati e la completa ottemperanza alle clausole contrattuali ed aver acquisito dall'appaltatore la documentazione attestante il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti.

In caso di pagamenti di importo superiore a € 10.000,00 l'Amministrazione, prima di effettuare il pagamento, procederà alla verifica prevista dall'art. 48-bis del D.P.R. n. 602/1973 e ss.mm.ii., secondo le modalità stabilite dal Ministero dell'economia e delle finanze n. 40 del 18.01.2008.

La liquidazione dei corrispettivi verrà effettuata da Regione Lombardia entro 60 giorni dalla data di ricevimento delle fatture.

Il soggetto aggiudicatario si impegna a notificare tempestivamente eventuali variazioni che si verificassero nelle modalità di pagamento e dichiara che, in difetto di tale notificazione, esonera l'Amministrazione da ogni responsabilità per i pagamenti eseguiti.

In caso di ritardo nei pagamenti, il saggio degli interessi di cui all'art. 5, comma 1, del D.Lgs. n. 231/2002 è stabilito nella misura prevista dall'art. 1284 del Codice Civile.

Qualora, nel corso dell'esecuzione del contratto, il soggetto aggiudicatario ceda il proprio credito a terzi ex art. 117 del D.Lgs. n. 163/2006, ne darà tempestiva comunicazione all'Amministrazione perché ne possa avere conoscenza. In difetto, la cessione non sarà opponibile all'Amministrazione e di conseguenza i pagamenti effettuati a favore del soggetto aggiudicatario costituiranno completo adempimento delle obbligazioni a carico dell'Amministrazione, senza che il cessionario abbia nulla a che pretendere a riguardo.

Entro e non oltre 60 giorni dalla data di emissione, da parte della tesoreria regionale, del mandato di pagamento relativo ad ogni singola fattura emessa dall'aggiudicatario, lo stesso è tenuto a fornire a Regione Lombardia copia delle fatture quietanzate attestanti il relativo pagamento dei sub-fornitori.

Il soggetto aggiudicatario esonera tuttavia Regione Lombardia da ogni responsabilità relativa a eventuali contestazioni da parte dei sub-fornitori inerenti il pagamento di beni e servizi strumentali alla realizzazione del presente incarico.

## **Art. 10 – CLAUSOLE PENALI E RISOLUTIVE**

L'Amministrazione procederà, per il tramite del RUP e del Direttore di esecuzione da lui nominato per far fronte a quanto di competenza della Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, all'accertamento della conformità delle prestazioni rese rispetto alle prescrizioni contrattuali.

Qualora a seguito di tali accertamenti si riscontrassero violazioni delle prescrizioni contrattuali, il RUP procederà all'immediata contestazione all'appaltatore delle circostanze come sopra rilevate, tramite raccomandata A/R anticipata via fax. L'appaltatore potrà inviare le proprie controdeduzioni (anticipandole via fax o tramite posta elettronica certificata), entro il termine perentorio di 5 giorni dalla formale contestazione. Il RUP, valutate le ragioni addotte, potrà procedere all'applicazione delle relative penali.

Qualora il soggetto aggiudicatario non rispetti le scadenze temporali definite in relazione alla realizzazione delle singole azioni di comunicazione - come previsto all'art. 8 che precede - con la Direzione Generale Sanità, U.O. Progettazione e sviluppo piani e con la Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, Unità Organizzativa Programmazione, il committente si riserva la facoltà di applicare una penale di euro 1.000,00 per ogni giorno di ritardo della prestazione rispetto alle predette scadenze.

Una penale di euro 10.000,00 potrà essere altresì applicata qualora la prestazione in relazione alle singole azioni di comunicazione sia resa in maniera insoddisfacente, previa contestazione scritta da parte dell'Amministrazione al soggetto aggiudicatario.

In caso di applicazione di penali l'Amministrazione non corrisponderà il compenso stabilito per le prestazioni non eseguite o non conformemente eseguite, salvo il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito.

Inoltre, nei casi in cui il soggetto aggiudicatario ometta di eseguire, anche parzialmente, la prestazione oggetto del contratto con le modalità ed entro i termini previsti, l'Amministrazione si riserva la facoltà di ordinare ad altra Ditta l'esecuzione parziale o totale di quanto omissso dall'aggiudicatario stesso, al quale saranno addebitati i relativi costi ed i danni eventualmente derivati all'Amministrazione. Per la rifusione dei danni ed il pagamento di penali, l'Amministrazione potrà rivalersi, mediante trattenute, sugli eventuali crediti dell'aggiudicatario ovvero, in mancanza, sul deposito cauzionale che dovrà, in tal caso, essere immediatamente reintegrato.

Qualora l'inesatto adempimento o il ritardo siano determinati da cause di forza maggiore, il soggetto aggiudicatario dovrà notificare tale circostanza alla competente struttura con lettera raccomandata a/r, che dovrà essere anticipata alla Direzione Generale Sanità, U.O. Progettazione e sviluppo piani tramite posta elettronica certificata all'indirizzo **sanita@pec.regione.lombardia.it** oppure via fax al n. 02/6765.4924 e alla Direzione Generale Famiglia, Conciliazione, Integrazione e Solidarietà Sociale, Unità Organizzativa Programmazione tramite posta elettronica certificata all'indirizzo **famiglia@pec.regione.lombardia.it** oppure via fax al n. 02/6765.3524.

In caso di difformità nell'esecuzione delle attività di comunicazione, rispetto al progetto autorizzato e/o rispetto al "Visto Si Stampi" di cui all'art. 8, il committente si riserva la facoltà di far ripetere l'attività o ristampare il prodotto, senza alcun costo aggiuntivo rispetto al preventivo presentato e approvato.

In caso di difformità gravi e ripetute rispetto alle modalità di esecuzione del servizio come previste all'art. 8 che precede nonché di n. 5 ritardi nell'esecuzione delle prestazioni stesse sempre rispetto alle tempificazioni previste al citato art. 8, è facoltà dell'Amministrazione Regionale ex art. 1456 del Codice Civile, risolvere il contratto di appalto per inadempimento, con incameramento del deposito cauzionale ed il risarcimento di ogni danno e spesa.

E' facoltà dell'Amministrazione recedere dal contratto di appalto ex art. 1373 del Codice Civile, anche se è già iniziata la prestazione del servizio; tale facoltà verrà esercitata per iscritto mediante invio al soggetto aggiudicatario, da parte del RUP, di apposita comunicazione a mezzo di raccomandata A.R. anticipata via fax la quale dovrà pervenire almeno un mese prima della data del recesso. In tal caso l'Amministrazione si obbliga a pagare all'appaltatore unicamente le prestazioni già eseguite o in corso di esecuzione al momento del recesso.

E' facoltà dell'Amministrazione regionale recedere unilateralmente dal contratto di appalto in qualunque momento della sua esecuzione, avvalendosi della facoltà consentita dall'art. 1671 del Codice Civile, lasciando indenne l'aggiudicatario delle spese sostenute, dei lavori eseguiti e del mancato guadagno.

#### **Art. 11 – RESPONSABILITA'**

Il soggetto aggiudicatario è responsabile dell'esatto adempimento del contratto e della perfetta esecuzione del servizio.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile dei danni a persone e/o cose derivanti dall'espletamento delle prestazioni contrattuali ed imputabili allo stesso o ai suoi dipendenti: pertanto, dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele all'uopo necessari, sollevando l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità e da qualsiasi pretesa avanzata da terzi ed inerente l'espletamento del servizio.

#### **Art. 12 – SUBAPPALTO E CESSIONE DEL CONTRATTO**

E' ammesso il subappalto delle prestazioni contrattuali nei limiti e secondo le modalità stabilite dalla normativa vigente. La quota massima di prestazione subappaltabile è quella prevista dal D.lgs 163/2006 art 118, c. 2, ovvero il 30% dell'importo contrattuale.

I soggetti concorrenti dovranno indicare nell'offerta economica le parti del servizio che intendono subappaltare a terzi.

Il soggetto aggiudicatario sarà in ogni caso responsabile nei confronti dell'Amministrazione per le parti del servizio affidate in subappalto.

Il subappalto non comporta alcuna modificazione agli obblighi ed agli oneri dell'Aggiudicatario, che rimane l'unico e solo responsabile nei confronti dell'Amministrazione di quanto subappaltato, così come sancito dall'art. 18, comma 2, del D.lgs. 157/1995. L'Amministrazione Regionale provvederà al pagamento del servizio oggetto di subappalto esclusivamente al soggetto aggiudicatario, al quale competerà l'onere dei pagamenti in favore dei subappaltatori.

Il subappalto, ai sensi dell'art. 118 del D.Lgs. n. 163/2006, è sottoposto alle seguenti condizioni:

- l'Aggiudicatario deve inoltrare la specifica richiesta di subappalto al RUP, Dirigente della U.O. Progettazione e sviluppo piani della Direzione Generale Sanità – via Pola 9/11, 20124 Milano, il quale provvederà all'autorizzazione con separato atto, previa acquisizione e verifica della relativa documentazione prevista dall'art. 118 del citato D.Lgs. n. 163/2006;
- l'Amministrazione provvede al rilascio della sua autorizzazione entro 30 giorni dalla relativa richiesta;

- l'Aggiudicatario appaltatore deve depositare – presso la citata U.O. Progettazione e sviluppo piani alla Direzione Generale Sanità – via Pola 9/11, 20124 Milano– copia autentica del contratto di subappalto almeno 20 giorni prima dell'esecuzione delle relative attività unitamente alla dichiarazione circa la sussistenza o meno di eventuali forme di controllo o di collegamento a norma dell'art. 2359 c.c. con il subappaltatore. Analoga dichiarazione deve essere resa da ciascuno dei soggetti partecipanti in caso di raggruppamento temporaneo o consorzio;
- al momento del deposito del contratto di subappalto, l'appaltatore deve altresì trasmettere la certificazione attestante il possesso, da parte del subappaltatore, dei requisiti di qualificazione prescritti in relazione alla prestazione subappaltata nonché dei requisiti generali di cui all'art. 38 del D.Lgs. n. 163/2006 e ss.mm.ii;
- non deve sussistere, nei confronti del subappaltatore, alcuno dei divieti previsti dall'art. 10 della L. 575/65 e successive modificazioni;
- l'esecuzione delle attività subappaltate non può essere oggetto di ulteriore subappalto;
- è fatto obbligo all'appaltatore di trasmettere entro 20 giorni dalla data di ciascun pagamento effettuato ai subappaltatori, copia delle fatture quietanzate relative ai pagamenti via via corrisposti ai subappaltatori, con l'indicazione delle ritenute di garanzia effettuate;
- l'amministrazione procederà alla sospensione dei pagamenti qualora l'appaltatore non trasmetta nel termine di 20 giorni sopra riportato le fatture quietanzate del sub-appaltatore;
- l'appaltatore risponde in solido con il subappaltatore della effettuazione delle ritenute fiscali sui redditi di lavoro dipendente e del versamento dei contributi previdenziali e dei contributi assicurativi obbligatori per gli infortuni sul lavoro e le malattie professionali dei dipendenti a cui è tenuto il subappaltatore;
- prima dell'inizio delle attività il subappaltatore trasmette all'Amministrazione, per il tramite dell'appaltatore, la documentazione di avvenuta denuncia agli enti previdenziali e, prima di ciascun pagamento, il documento attestante il versamento delle ritenute fiscali, dei contributi previdenziali e assicurativi dei dipendenti;
- l'appaltatore è, altresì, responsabile in solido con il subappaltatore degli adempimenti, da parte di quest'ultimo, degli obblighi di sicurezza previsti dalla normativa vigente;

E' vietata la cessione anche parziale del contratto, a pena di nullità.

Per poter garantire le attività che costituiscono contenuto del presente incarico, con riferimento alla selezione e al reperimento di eventuali sub-forniture relative alla realizzazione di

- servizi di editoria e stampa, rilegatura, tipografia, litografia, etc. anche realizzati per mezzo di tecnologia audiovisiva
- servizi giornalistici, di traduzione e interpretariato
- servizi di consulenza, studi, ricerca, indagini e rilevazioni statistiche
- servizi di ristorazione per convegni, congressi, conferenze e manifestazioni, organizzazione e gestione eventi, inclusi hostess, tecnici e acquisizione di gadget
- servizi di imballaggio, magazzinaggio, facchinaggio, pulizie, trasporto materiali
- servizi fotografici, produzione e post produzione audio e video, servizi informatici

si precisa che le sub-forniture conseguenti alle attività soprarichiamate non si intendono da computare nella quota di prestazioni in subappalto.

#### **Art. 13 – DISPOSIZIONI IN MATERIA DI TRATTAMENTO DATI EX D.LGS. N. 196/03**

Il soggetto aggiudicatario dell'appalto, in sede di stipulazione del contratto, si impegna a formulare le seguenti dichiarazioni:

- 1) di essere consapevole che i dati che tratterà nell'espletamento dell'incarico ricevuto sono dati personali e, come tali, sono soggetti all'applicazione del codice per la protezione dei dati personali;
- 2) di ottemperare agli obblighi previsti dal D.Lgs.196/2003 anche con riferimento alla disciplina ivi contenuta rispetto ai dati personali sensibili e giudiziari;
- 3) di impegnarsi ad adottare le disposizioni contenute nell'allegato al Decreto 5709 del 23 maggio 2006 nonché a rispettare le eventuali istruzioni specifiche ricevute relativamente a peculiari aspetti del presente incarico/servizio;
- 4) di impegnarsi a nominare, ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs.196/2003, i soggetti incaricati del trattamento stesso e a impartire loro specifiche istruzioni relative al trattamento dei dati loro affidato;
- 5) di impegnarsi a comunicare a Regione Lombardia ogni eventuale affidamento a soggetti terzi di operazioni di trattamento di dati personali di cui è titolare Regione Lombardia, affinché quest'ultima ai fini della legittimità del trattamento affidato, possa nominare tali soggetti terzi responsabili del trattamento;
- 6) di impegnarsi a nominare ed indicare a Regione Lombardia una persona fisica cui saranno riferite tutte le responsabilità in merito alla "protezione dei dati personali";
- 7) di impegnarsi a relazionare annualmente sullo stato del trattamento dei dati personali e sulle misure di sicurezza adottate e si obbliga ad allertare immediatamente il proprio committente in caso di situazioni anomale o di emergenze;
- 8) di consentire l'accesso del committente o di suo fiduciario al fine di effettuare verifiche periodiche in ordine alla modalità dei trattamenti ed all'applicazione delle norme di sicurezza adottate."

In esecuzione del presente appalto, ai sensi dell'art. 29 del D.lgs 196/2003 il soggetto aggiudicatario assume la qualifica di responsabile del trattamento dei dati, la cui titolarità resta in capo a Regione Lombardia.

Titolare del trattamento è la Giunta Regionale nella persona del legale rappresentante. Responsabile del trattamento interno per Regione Lombardia è il Direttore Generale alla Sanità.

#### **Art. 14 – SPESE E TASSE**

Le spese relative alla stipulazione del contratto ed alla sua registrazione sono a carico dell'impresa aggiudicataria.

Nessun compenso è dovuto per la partecipazione alla gara quale che sia il suo esito, né è prevista la restituzione dei progetti ai soggetti non aggiudicatari.

#### **Art. 15 – FORO COMPETENTE**

Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'esecuzione o nell'interpretazione del contratto di appalto è esclusivamente competente il Foro di Milano.