

SERVIZI E PRODOTTI DI COMUNICAZIONE – Allegato B

Prodotti e servizi di base

ATTENZIONE: non saranno forniti file esecutivi dei prodotti finora realizzati, ad eccezione dei marchi.

a) produzione dell'EcoGiornale

L'EcoGiornale è una rivista di tipo informativo. Dal punto di vista grafico è coerente con l'immagine coordinata e i principi cui si ispira ovvero la chiarezza, la semplicità, la funzionalità, la coerenza interna e l'ecosostenibilità, l'accuratezza e l'efficacia.

Contiene indicazioni in merito alla gestione dei rifiuti, alle iniziative e ai servizi forniti dal Gruppo, approfondimenti su tematiche inerenti alla questione dei rifiuti, in modo coerente con l'identità del Gruppo e con gli scopi descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto.

E' rivolto a tutti gli utenti e contiene, nelle pagine centrali, un inserto dedicato ai bambini.

I materiali con cui viene realizzata la rivista (carta, inchiostri, involucro) sono coerenti con l'idea di ecosostenibilità promossa dal Gruppo e veicolata all'interno del giornale. La carta è riciclata al 100%, gli inchiostri sono vegetali e quindi completamente biodegradabili e l'involucro è biodegradabile e compostabile.

Anche la pubblicità contenuta, che può occupare al massimo il 20% del totale delle facciate disponibili, deve riguardare temi ambientali e, in particolare, il tema dell'ecosostenibilità.

Inoltre la qualità grafica delle pubblicità deve essere coerente con lo stile della rivista: immagini di qualità, impostazione grafica chiara ed efficace. La presenza della pubblicità non deve disturbare la lettura del giornale ovvero deve integrarsi con il resto dei contenuti, sia dal punto di vista del messaggio sia dal punto di vista grafico. Quando la qualità della pubblicità che l'inserzionista può fornire è scarsa è compito dell'Appaltatore predisporre dei redazionali con foto fatte ad hoc.

La pubblicità può essere procurata dalla Stazione Appaltante e/o dall'Appaltatore. La scelta degli inserzionisti e le proposte pubblicitarie (contenuti, grafica, importi) vanno comunque tutte concordate con la Direzione, che deve approvare l'intero contenuto della rivista, pubblicità inclusa, prima di procedere con la stampa.

Per quanto riguarda la pubblicità procurata direttamente dall'Appaltatore, il ricavo della vendita degli spazi andrà per il 35% all'Appaltatore e per il restante 65% a Contarina. L'Appaltatore è tenuto a presentare a Contarina un report in cui siano indicati i soggetti contattati, gli spazi proposti con le relative tariffe e le risposte ricevute. In particolare, in caso di individuazione di acquirenti, l'Appaltatore dovrà specificare le caratteristiche dello spazio pubblicitario che ha proposto, l'importo concordato e i riferimenti dell'acquirente. Sulla base di questi elementi, Contarina provvederà a redigere e stipulare il relativo contratto di compravendita.

Per quanto riguarda invece la pubblicità procurata direttamente dalla Stazione Appaltante, derivante, ad esempio, da accordi tecnico-commerciali di partnership o da iniziative di collaborazione con propri fornitori o altri soggetti, il ricavo della vendita sarà totalmente della Stazione Appaltante.

L'impostazione grafica di riferimento dell'EcoGiornale è quella del numero zero (si tratta del numero di luglio-agosto 2010) che ha fatto da modello per la realizzazione dei numeri seguenti.

Caratteristiche tecniche della rivista:

- indicativamente 2 numeri all'anno
- formato 21x26 cm;
- 24 pagine (6 quartini) autocopertinate, rilegate con 2 punti metallici;
- 4/4 colori;
- carta Cyclus Print 90 gr (in alternativa: carta riciclata 100% certificata, di cui fornire la scheda tecnica e il certificato, con prestazioni e caratteristiche equivalenti o superiori a quelle della Cyclus

Print, ad esempio in relazione a resistenza allo strappo, resa in fase di stampa, etc; per stabilire il peso della carta eventualmente proposta occorre tener conto che il peso complessivo dell'EcoGiornale e dell'EcoCalendario non deve superare i 200 gr; si precisa che l'eventuale carta scelta, diversa da quella proposta, dev'essere sufficientemente resistente così da rendere il prodotto sfogliabile più volte senza deterioramenti);

- inchiostri vegetali (in alternativa: inchiostri a basso impatto ambientale certificati di cui fornire la scheda tecnica e il certificato);
- circa 225.000 copie stampate di cui 220.000 da allestire per la distribuzione (numero indicativo. Il numero preciso si definisce circa un mese prima della stampa);
- stampa in piana;
- involucro biodegradabile e compostabile personalizzato con una scritta che indichi la biodegradabilità e compostabilità del materiale e/o con dei loghi (stampa ad un colore) e secondo le indicazioni di Contarina: questo allestimento può essere fatto assieme all'EcoCalendario;
- etichetta con stampa a un colore dell'indirizzo e dell'eventuale affrancatura, applicata con punto colla removibile, ma tale da garantire che l'etichetta non si muova all'interno della confezione;
- eventuale inserimento di inserti come l'EcoCalendario o fogli informativi.

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- assumere la direzione della rivista quindi essere responsabile di tutto ciò che viene pubblicato all'interno dell'EcoGiornale;
- stendere, sulla base delle indicazioni ricevute da Contarina, l'indice della rivista concordando con la stessa la versione finale;
- occuparsi della redazione degli articoli chiedendo informazioni alle persone indicate dall'Ufficio Comunicazione e attivandosi presso fonti istituzionali, o altre fonti ritenute affidabili e competenti in materia, per la ricerca di informazioni mancanti ma necessarie e interessanti per sviluppare i temi trattati, sempre garantendo la coerenza dei pezzi scritti con l'identità del Gruppo e con gli scopi descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto;
- realizzare o procurare foto o illustrazioni inerenti ai temi trattati che siano coerenti con le illustrazioni e le foto realizzate finora e che possano aiutare l'utente nella comprensione delle informazioni contenute negli articoli dell'EcoGiornale;
- impaginare i contenuti dell'EcoGiornale attraverso un'impostazione grafica coerente con l'immagine aziendale e i numeri dell'EcoGiornale già realizzati;
- procacciare la vendita degli spazi pubblicitari previsti contattando gli inserzionisti ritenuti adeguati e ricordando che: in totale lo spazio dedicato alla pubblicità non deve superare il 20% del totale delle facciate disponibili, i messaggi devono riguardare temi ambientali e, in particolare, il tema dell'ecosostenibilità, la presenza della pubblicità non deve disturbare la lettura del giornale ovvero deve integrarsi con il resto dei contenuti e che Contarina può aver procurato a sua volta degli inserzionisti;
- elaborare le proposte economiche per la vendita di ciascuno spazio pubblicitario. Le proposte economiche, prima di essere comunicate all'inserzionista, vanno concordate con la Direzione o con l'Ufficio Comunicazione;
- relazionare in merito alla ricerca di pubblicità presentando a Contarina anche un report in cui siano indicati i soggetti contattati, gli spazi proposti con le relative tariffe e le risposte ricevute. In particolare, in caso di individuazione di acquirenti, l'Appaltatore dovrà specificare le caratteristiche dello spazio pubblicitario che ha proposto, l'importo concordato e i riferimenti dell'acquirente. Sulla base di questi elementi, Contarina provvederà a redigere e stipulare il relativo contratto di compravendita.
- realizzare o procurare le immagini e scrivere eventualmente i redazionali per gli inserzionisti che, ritenuti adeguati, intendono acquistare gli spazi pubblicitari ma non riescono a fornire, a questo scopo, né immagini né testi coerenti con lo stile dell'EcoGiornale;
- elaborare inizialmente, sulla base dei contenuti della rivista, almeno 2 proposte di copertina sostanzialmente diverse. Nel caso in cui le proposte presentate non fossero soddisfacenti, sarà chiesto all'Appaltatore di presentare in seguito ulteriori proposte fino ad un massimo di quattro

complessive (comprese quelle iniziali), elaborate progressivamente sulla base di indicazioni o suggerimenti dati da Contarina;

- inviare all'Ufficio Comunicazione, rispettando i tempi indicati dall'ufficio stesso, il file pdf della rivista per la valutazione della correttezza dei testi, dell'impostazione e degli elementi grafici;
- controllare che le parti in cui Contarina non richiede modifiche rimangano invariate tra una versione e l'altra del pdf inviato;
- eseguire le correzioni richieste da Contarina fino alla realizzazione della versione definitiva del prodotto assicurandosi, attraverso uno scrupoloso controllo, che esso sia conforme alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina; è onere dell'Appaltatore assicurarsi che il file definitivo non venga modificato nei vari passaggi necessari per realizzare la stampa salvo correzioni impreviste comunicate da Contarina prima della stampa;
- predisporre il file definitivo per la stampa ed effettuare delle prove di stampa per verificare la definizione delle immagini e la resa dei colori;
- inviare le prove di stampa all'Ufficio Comunicazione solo per la verifica della definizione delle immagini e la resa dei colori e l'approvazione o richiesta di modifica relativa a tali aspetti prima della stampa: è invece onere dell'Appaltatore l'attento controllo dell'aderenza delle stampe alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina relativamente a testi e grafica;
- nel caso in cui, prima della stampa, emerga la necessità imprevista di effettuare delle correzioni Contarina le comunica tempestivamente all'Appaltatore in modo che sia possibile provvedere prima della realizzazione dei prodotti;
- stampare un numero di copie del file definitivo che Contarina stabilisce numero per numero; la maggior parte delle copie dovranno essere confezionate per la spedizione, le altre copie saranno consegnate a Contarina senza imballaggio;
- personalizzare l'involucro biodegradabile e compostabile con una scritta che indichi la biodegradabilità e compostabilità del materiale e/o con dei loghi (stampa ad un colore) e secondo le indicazioni date da Contarina;
- consegnare in scatole da massimo 200 pezzi le copie che non vengono allestite per la distribuzione (circa il 2% del totale delle copie stampate), in una delle sedi del Gruppo o in altro luogo indicato da Contarina e 50 copie di EcoGiornale allestito per la distribuzione (l'EcoGiornale può essere allestito anche con etichetta dell'indirizzo fissata con punto colla e/o fogli informativi e/o EcoCalendario); la consegna di questo materiale deve avvenire nei termini indicati da Contarina e per quanto riguarda le copie non allestite almeno 16 (sedici) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima rispetto all'inizio della distribuzione alle utenze al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina e per quanto riguarda le copie allestite almeno 12 (dodici) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima rispetto all'inizio della distribuzione alle utenze al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina;

Sul materiale consegnato Contarina svolge dei controlli per verificare in particolare:

- la conformità del prodotto alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento dalla stessa;
- l'eventuale presenza di anomalie relative alla stampa o alla rilegatura del prodotto (es. pagine bianche, mancanti, invertite, difetti nella definizione delle immagini e/o del testo scritto o nella resa dei colori ecc.) o alle caratteristiche dell'allestimento (es. assenza dell'etichetta con l'indirizzo e l'affrancatura, assenza del punto colla per il fissaggio dell'etichetta, ecc.).

Il collaudo viene svolto tramite controllo a campione sul materiale consegnato e si intende superato nel caso in cui il relativo numero di copie non pienamente conformi alle specifiche contrattuali sia non superiore al 2% delle copie consegnate non allestite per la distribuzione e al 6% di quelle consegnate allestite.

Contarina si impegna a comunicare l'esito del collaudo relativo al materiale consegnato almeno 1 (uno) giorno prima dell'inizio della distribuzione presso gli utenti, fermo restando che il materiale da collaudare deve essere consegnato nei termini sopra indicati prima rispetto all'inizio della distribuzione del prodotto alle utenze. Nel caso in cui l'Appaltatore non rispetti i tempi di consegna

del materiale da collaudare Contarina ridefinirà le tempistiche previste per il collaudo comunicandole all'Appaltatore.

Nel caso in cui l'esito del collaudo risulti negativo Contarina comunica tempestivamente per iscritto all'Appaltatore il mancato superamento del collaudo e la conseguente necessità di provvedere immediatamente al ritiro e sostituzione delle copie non conformi, allestite e non allestite. Il tutto deve avvenire a completa cura e spese dell'Appaltatore, ivi comprese le spese per l'eventuale riallestimento, nel più breve tempo possibile, da concordarsi formalmente tra le parti, ferma restando la necessità di distribuzione a tutti gli utenti in tempo utile per il corretto e completo utilizzo del prodotto.

Nel caso in cui Contarina comunichi all'Appaltatore l'esito positivo del collaudo, nulla osterà all'emissione della fattura dell'intero importo previsto in relazione alle attività svolte per la realizzazione del prodotto.

Qualora dopo la distribuzione del prodotto presso le utenze, venissero rilevate non conformità del prodotto alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina o la presenza di anomalie relative alla stampa o alla rilegatura del prodotto (es. pagine bianche, mancanti, invertite, difetti nella definizione delle immagini e/o del testo scritto o nella resa dei colori ecc.) o alle caratteristiche dell'allestimento (es. assenza dell'etichetta con l'indirizzo e l'affrancatura, assenza del punto colla per il fissaggio dell'etichetta, ecc.) Contarina si riserva la possibilità di procedere con l'applicazione delle penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto nonché il risarcimento di eventuali, ulteriori danni che dovessero derivare al Committente da qualsivoglia inadempienza della controparte, ivi compreso il danno all'immagine.

- confezionare con involucro biodegradabile e compostabile il numero di copie destinate alla spedizione come indicato dall'Ufficio Comunicazione; il confezionamento può prevedere anche l'inserimento di un'etichetta con stampa dell'indirizzo e dell'eventuale affrancatura, applicata con punto colla e/o l'inserimento di inserti come l'EcoCalendario o fogli informativi;
- ridurre l'importo della prestazione del prezzo corrispondente alla fornitura della bobina (eventualmente personalizzata con loghi e scritta) nel caso in cui Contarina fornisca la bobina biodegradabile e compostabile (personalizzata con loghi e scritta) per l'allestimento delle copie dell'EcoGiornale destinate alla spedizione;
- nel caso sia Contarina a fornire la bobina personalizzata con scritte e/o loghi necessaria all'allestimento, comunicare tempestivamente a Contarina le caratteristiche tecniche (es. quantità, dimensioni e spessore) della bobina in materiale biodegradabile e compostabile e le dimensioni dell'area che può essere stampata per permettere a Contarina di procurare la bobina con le caratteristiche richieste. Le caratteristiche sopra indicate dovranno essere tali da assicurare la corretta distribuzione dei prodotti (es: le dimensioni dell'area stampabile devono garantire la leggibilità dell'indirizzo, del nominativo e/o dell'eventuale affrancatura stampati per la distribuzione);
- imballare le copie da distribuire secondo le indicazioni fornite da Contarina o dal soggetto che si occupa della distribuzione per conto della stessa. Il costo della distribuzione rimane a carico di Contarina;
- garantire la distribuzione della rivista il più veloce possibile: fornire tutte le informazioni necessarie a Contarina perché la distribuzione vada a buon fine, se necessario prendere direttamente accordi sulle procedure con il referente commerciale per Contarina del soggetto incaricato della distribuzione, rispettare eventuali indicazioni o tempistiche ricevute a riguardo, rispettare il calendario delle consegne comunicato dall'Ufficio Comunicazione e concordato con il referente commerciale del soggetto incaricato della distribuzione;
- trasportare le copie da distribuire nel luogo e nel giorno indicato dal referente commerciale per Contarina del soggetto incaricato della distribuzione e realizzare quanto necessario affinché la distribuzione si svolga in modo efficace;
- fornire a Contarina i file esecutivi corretti dei vari numeri dell'EcoGiornale realizzati;
- fornire a Contarina i file pdf corretti in alta e bassa risoluzione dei vari numeri dell'EcoGiornale realizzati.

ATTENZIONE: Le foto, le illustrazioni e/o altri elementi grafici realizzati all'interno dell'attività di realizzazione dell'EcoGiornale sono inclusi nel costo del servizio.

b) produzione dell'EcoCalendario

L'EcoCalendario è un vero e proprio calendario.

Tale strumento riveste un ruolo strategico nello svolgimento della raccolta "porta a porta" dei rifiuti poiché contiene:

- le informazioni essenziali per eseguire una corretta differenziazione dei rifiuti;
- le indicazioni su come esporre i contenitori;
- i giorni di raccolta segnalati attraverso delle icone posizionate nei diversi giorni della settimana.

Si tratta di uno strumento fondamentale anche per comunicare l'identità del Gruppo e i suoi scopi (cfr. Capitolato Speciale d'Appalto, art. 5), in quanto viene distribuito a tutte le utenze e frequentemente consultato.

L'EcoCalendario viene realizzato a partire da file esecutivi di base che poi vengono personalizzati per ogni Comune. Infatti, ogni Comune ha il proprio EcoCalendario dove sono indicate le raccolte dei rifiuti specifiche di quel Comune.

I file di base sono quattro:

- I base per i 24 Comuni del Consorzio Intercomunale Priula, valida per i seguenti Comuni:

ARCADE, BREDÀ DI PIAVE, CARBONERA, CASALE SUL SILE, CASIER, GIAVERA DEL MONTELLO, MASERADA SUL PIAVE, MONASTIER DI TREVISO, MORGANO, NERVESA DELLA BATTAGLIA, PAESE, PONZANO VENETO, POVEGLIANO, PREGANZIOL, QUINTO DI TREVISO, RONCADE, SAN BIAGIO DI CALLALTA, SILEA, SPRESIANO, SUSEGANA, VILLORBA, VOLPAGO DEL MONTELLO, ZENSON DI PIAVE, ZERO BRANCO

- I base per 22 Comuni del Consorzio-Azienda Intercomunale di Bacino Treviso 3, valida per i seguenti Comuni:

ALTIVOLE, BORSO DEL GRAPPA, CAERANO DI SAN MARCO, CASTELCUCCO, CASTELLO DI GODEGO, CAVASO DEL TOMBA, CORNUDA, CRESPANO DEL GRAPPA, CROCETTA DEL MONTELLO, FONTE, ISTRANA, LORIA, MASER, MONFUMO, PADERNO DEL GRAPPA, PEDEROBBA, POSSAGNO, RESANA, RIESE PIO X, SAN ZENONE DEGLI EZZELINI, TREVIGNANO, VEDELAGO

- I base per il centro storico di 3 Comuni del Consorzio-Azienda Intercomunale di Bacino Treviso 3, valida per:

ASOLO centro storico, CASTELFRANCO VENETO centro storico, MONTEBELLUNA centro storico

caratterizzata, in particolare, da:

- o pagine introduttive specifiche;
- o inserimento nella prima pagina di copertina della scritta "Centro Storico" e dell'icona del Centro Storico;
- o inserimento dell'icona del centro storico all'inizio di ogni mese
- o spazio per l'inserimento nella quarta pagina di copertina delle vie facenti parte del centro storico;

- I base per le zone fuori dal centro storico di 3 Comuni del Consorzio-Azienda Intercomunale di Bacino Treviso 3, valida per:

ASOLO fuori centro storico, CASTELFRANCO VENETO fuori centro storico, MONTEBELLUNA fuori centro storico

caratterizzata, in particolare, da:

- inserimento nella prima pagina di copertina della scritta “Fuori Centro Storico” e dell'icona del Fuori Centro Storico;
- inserimento dell'icona del fuori centro storico all'inizio di ogni mese
- spazio per l'inserimento nella quarta pagina di copertina delle vie facenti parte del centro storico.

Caratteristiche tecniche dell'EcoCalendario:

- 40 facciate - 10 quartini;
- f.to chiuso 16 x 24 cm;
- rilegato con 2 punti metallici;
- appendibile alla parete ad esempio tramite foro;
- carta Cyclus Offset 140 gr/mq (in alternativa: carta riciclata 100% certificata, di cui fornire la scheda tecnica e il certificato, con prestazioni e caratteristiche equivalenti o superiori a quelle della Cyclus Offset, ad esempio in relazione a resistenza allo strappo, resa in fase di stampa, etc; per stabilire il peso della carta eventualmente proposta occorre tener conto che il peso complessivo dell'EcoGiornale e dell'EcoCalendario non deve superare i 200 gr; si precisa che l'eventuale carta scelta dev'essere sufficientemente resistente dato che il prodotto dev'essere sfogliato più volte, ha durata annuale e viene appeso al muro);
- inchiostri vegetali (in alternativa: inchiostri a basso impatto ambientale certificati di cui fornire la scheda tecnica e il certificato);
- 4/4 colori;
- circa 255.000 copie stampate di cui 220.000 da allestire per la distribuzione (numero indicativo. Il numero preciso si definisce circa un mese prima della stampa);
- solitamente allestito insieme al secondo numero annuale dell'EcoGiornale

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- presentare delle proposte creative che sviluppino, secondo le indicazioni date dall'Ufficio Comunicazione, il tema scelto per l'EcoCalendario, dalla copertina ai diversi mesi, in modo coerente con l'identità del Gruppo e con gli scopi descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto. Le proposte creative devono essere inizialmente almeno due e, se dovessero far riferimento allo stesso tema, comunque devono essere sostanzialmente diverse. Nel caso in cui le proposte presentate non fossero soddisfacenti, sarà chiesto all'Appaltatore di presentare ulteriori proposte fino ad un massimo di quattro complessive (comprese quelle iniziali) elaborate progressivamente sulla base di indicazioni o suggerimenti dati da Contarina;
- produrre o procurare le immagini e le illustrazioni necessarie per lo sviluppo di tale tema da inserire in copertina e nelle diverse pagine;
- sviluppare la proposta scelta realizzando copertina e layout dei vari mesi definitivi sulla base delle indicazioni e correzioni dell'Ufficio Comunicazione;
- sviluppare i file di base dell'EcoCalendario elaborandoli in modo coerente con l'immagine coordinata e con quelli attualmente in uso, aggiornando le date dell'anno con le festività, i santi e le lune e inserendo i testi dati dall'Ufficio Comunicazione;

I testi dell'EcoCalendario da impaginare vengono inviati all'Appaltatore dall'Ufficio Comunicazione circa 130 (centotrenta) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima della data di inizio della distribuzione dei calendari stampati e allestiti. I testi stabiliti variano in alcune parti tra i 4 file di base.

- inviare le bozze in pdf dei file di base e modificarli secondo le indicazioni dell'Ufficio Comunicazione;
- Una volta ricevuti i 4 file di base impaginati, Contarina verifica che siano corretti e che la resa dei contenuti risulti efficace. Nel caso in cui i file risultino scorretti, si evidenzino aspetti da migliorare oppure ci siano degli aggiornamenti sui testi già inoltrati, l'Ufficio Comunicazione comunica all'Appaltatore le modifiche da apportare. L'Appaltatore esegue le correzioni richieste dall'Ufficio Comunicazione fino alla realizzazione della versione definitiva del prodotto assicurandosi, attraverso uno scrupoloso controllo, che esso sia conforme alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina; è onere dell'Appaltatore assicurarsi che il file definitivo non venga modificato nei vari passaggi necessari per la realizzazione del prodotto.

- realizzare gli esecutivi dei 4 (quattro) file di base assicurandosi, attraverso uno scrupoloso controllo, che essi siano conformi alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina; l'Ufficio Comunicazione comunica l'approvazione degli esecutivi delle basi generali circa 60 (sessanta) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima della data di inizio della distribuzione dei calendari stampati e allestiti;
- non modificare i 4 file di base corretti a meno che non sia richiesto dall'Ufficio Comunicazione per imprevisti cambiamenti nelle indicazioni da dare agli utenti;
- personalizzare il calendario per tutti i Comuni, tenendo come riferimento uno dei 4 file di base a seconda del Comune, con: il nome e lo stemma del Comune, le diverse cadenze di raccolta, le indicazioni circa raccolte posticipate o anticipate in occasione di festività. Negli EcoCalendari di Asolo centro storico e fuori centro storico, Montebelluna centro storico e fuori centro storico, Castelfranco centro storico e fuori centro storico, oltre alle personalizzazioni sopra descritte, inserire nella quarta pagina di copertina le vie facenti parte del centro storico.

Circa 60 (sessanta) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica), prima della data di inizio della distribuzione dei calendari stampati e allestiti, l'Ufficio Comunicazione invia un file Excel con le cadenze delle raccolte di tutti i Comuni che servono per realizzare l'EcoCalendario di ogni Comune. Nel file Excel ci sono evidenziati anche i giorni in cui le raccolte subiscono anticipi o recuperi a causa di festività. Quando si personalizzano gli EcoCalendari dei diversi Comuni, in tali giorni dovranno essere riportate le diciture indicate nel file Excel.

I calendari delle raccolte per i Comuni di Asolo, Castelfranco Veneto e Montebelluna prevedono due versioni, una per il Centro Storico e l'altra per le zone fuori dal Centro Storico. L'elenco delle vie dei 3 Centri storici da inserire nella quarta pagina di copertina dei rispettivi calendari viene fornito all'Appaltatore dall'Ufficio Comunicazione.

Complessivamente la personalizzazione dei calendari di ogni Comune è caratterizzata da:

- inserimento del nome del Comune;
- inserimento dello stemma del Comune;
- inserimento delle icone delle raccolte nei vari giorni;
- inserimento delle diciture degli anticipi/recuperi per festività nei vari giorni;
- oltre alle personalizzazioni appena descritte, negli EcoCalendari di Asolo centro storico e fuori centro storico, Montebelluna centro storico e fuori centro storico, Castelfranco Veneto centro storico e fuori centro storico: inserimento nella quarta pagina di copertina dei file di base corrispondenti delle vie facenti parte del centro storico.
- inviare all'Ufficio Comunicazione i file pdf degli EcoCalendari di tutte le personalizzazioni, su alcune delle quali Contarina si riserva la possibilità di fare dei controlli per verificare la conformità alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento;
- predisporre per la stampa i file delle personalizzazioni, effettuando attenti controlli per verificare che tali file non presentino differenze rispetto ai file di base approvati (per quanto riguarda grafica e testo), rispetto ai file delle raccolte e delle vie (per quanto riguarda le cadenze, gli anticipi e i recuperi delle raccolte e, per i Comuni con centro storico, l'elenco delle vie) e rispetto alle varie indicazioni inoltrate da Contarina;
- effettuare e far visionare a Contarina delle prove di stampa prima della stampa solo per il controllo della definizione delle immagini e la resa dei colori e l'approvazione o richiesta di modifica relativa a tali aspetti prima della stampa;
- nel caso in cui, prima della stampa, emerga la necessità imprevista di effettuare delle correzioni Contarina le comunica tempestivamente all'Appaltatore in modo che sia possibile provvedere prima della realizzazione dei prodotti
- stampare il numero di copie dei file predisposti per la stampa nelle quantità comunicate da Contarina per ciascuna personalizzazione;
- allestire gli EcoCalendari per la distribuzione rispettando il numero di copie per personalizzazione e le modalità di allestimento indicati dall'Ufficio Comunicazione (potrebbe essere che l'EcoCalendario venga confezionato insieme al numero di dicembre dell'EcoGiornale oppure confezionato da solo per essere spedito autonomamente con inserimento di etichetta con indirizzo fissata con punto colla e/o con l'inserimento di inserti come fogli informativi); nel caso in cui l'EcoCalendario venga confezionato da

solo con inserimento di indirizzo per essere spedito autonomamente e/o con l'inserimento di inserti come fogli informativi Contarina prenderà in considerazione le offerte presentate dall'Appaltatore relative a questi servizi contenuti nell'Allegato C;

- trasportare le copie da distribuire nel luogo e nel giorno indicato da Contarina o dal soggetto che si occupa della distribuzione per conto della stessa;
- consegnare le copie che non vengono allestite per la distribuzione (circa il 14% del totale delle copie realizzate) in una delle sedi del Gruppo o in altro luogo indicato da Contarina; le copie dovranno essere consegnate imballate tramite utilizzo di scatole contenenti normalmente lo stesso numero di copie, per un massimo di 200 (duecento) pezzi cadauna. In particolare, i calendari dovranno essere imballati mantenendo distinte le copie relative a ciascuna personalizzazione. All'esterno della scatola dev'essere indicato il numero di copie contenute e il nome della personalizzazione cui fanno riferimento. La consegna di questo materiale deve avvenire nei termini indicati da Contarina e almeno 20 (venti) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima rispetto all'inizio della distribuzione alle utenze al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina.

Nel caso in cui l'EcoCalendario sia allestito per la distribuzione assieme all'EcoGiornale, l'Appaltatore deve consegnare anche 50 copie dell'EcoCalendario allestite per la distribuzione nei termini indicati da Contarina e almeno 12 (dodici) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima rispetto all'inizio della distribuzione alle utenze al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina. Il collaudo dell'allestimento delle copie dell'EcoCalendario allestite assieme all'EcoGiornale avverrà secondo quanto sopra previsto per il prodotto Eco Giornale.

Nel caso in cui l'EcoCalendario sia allestito per la distribuzione separatamente dall'EcoGiornale con inserimento di etichetta con indirizzo fissata con punto colla e/o con l'inserimento di inserti come fogli informativi, all'Appaltatore è richiesto di consegnare insieme alle copie non allestite per la distribuzione anche 50 copie allestite per la distribuzione nei termini indicati da Contarina e almeno 12 (dodici) giorni lavorativi (con esclusione del sabato e della domenica) prima rispetto all'inizio della distribuzione alle utenze al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina.

Sul materiale consegnato Contarina svolge dei controlli per verificare in particolare:

- la conformità del prodotto alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento dalla stessa,
- l'eventuale presenza di anomalie relative alla stampa o alla rilegatura del prodotto (es. pagine bianche, mancanti, invertite, difetti nella definizione delle immagini e/o del testo scritto o nella resa dei colori ecc.) o alle caratteristiche dell'allestimento (es. assenza dell'etichetta con l'indirizzo e l'affrancatura, assenza del punto colla per il fissaggio dell'etichetta, ecc.).

Il collaudo viene svolto tramite controllo a campione sul materiale consegnato e si intende superato nel caso in cui il relativo numero di copie non pienamente conformi alle specifiche contrattuali sia non superiore al 2% delle copie consegnate non allestite per la distribuzione e al 6% di quelle consegnate allestite.

Contarina si impegna a comunicare l'esito del collaudo relativo al materiale consegnato almeno 1 (uno) giorno prima dell'inizio distribuzione presso gli utenti, fermo restando che il materiale da collaudare deve essere consegnato almeno entro le tempistiche sopra indicate. Nel caso in cui l'Appaltatore non rispetti i tempi di consegna del materiale da collaudare Contarina ridefinirà le tempistiche previste per il collaudo comunicandole all'Appaltatore.

Nel caso in cui l'esito del collaudo risulti negativo Contarina comunica tempestivamente per iscritto all'Appaltatore il mancato superamento del collaudo e la conseguente necessità di provvedere immediatamente al ritiro e sostituzione delle copie non conformi, allestite e non allestite. Il tutto deve avvenire a completa cura e spese dell'Appaltatore, ivi comprese le spese per l'eventuale ri-allestimento, nel più breve tempo possibile, da concordarsi formalmente tra le parti, ferma restando la necessità di distribuzione a tutti gli utenti in tempo utile per il corretto e completo utilizzo del prodotto.

Nel caso in cui Contarina comunichi all'Appaltatore l'esito positivo del collaudo, nulla osterà all'emissione della fattura dell'intero importo previsto in relazione alle attività svolte per la realizzazione del prodotto.

Qualora dopo la distribuzione del prodotto presso le utenze, venissero rilevate non conformità del prodotto alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da

Contarina o la presenza di anomalie relative alla stampa o alla rilegatura del prodotto (es. pagine bianche, mancanti, invertite, difetti nella definizione delle immagini e/o del testo scritto o nella resa dei colori ecc.) o alle caratteristiche dell'allestimento (es. assenza dell'etichetta con l'indirizzo e l'affrancatura, assenza del punto colla per il fissaggio dell'etichetta, ecc.) Contarina si riserva la possibilità di procedere con l'applicazione delle penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto nonché il risarcimento di eventuali, ulteriori danni che dovessero derivare al Committente da qualsivoglia inadempienza della controparte, ivi compreso il danno all'immagine.

- fornire a Contarina i file esecutivi di tutti e quattro i file di base;
- fornire a Contarina i file pdf in alta e bassa risoluzione di tutti gli EcoCalendari.

La realizzazione degli EcoCalendari richiede molta attenzione e precisione in quanto è essenziale che le informazioni contenute siano esatte.

Inoltre è fondamentale la massima collaborazione dell'Appaltatore per il rispetto dei tempi dato che è necessario che tutti gli utenti abbiano l'EcoCalendario prima dell'inizio dell'anno di riferimento: per garantire la loro tempestiva consegna è necessario che i calendari allestiti siano recapitati entro fine novembre al soggetto incaricato da Contarina per la distribuzione.

Qualora, per motivi non imputabili all'Appaltatore, non vengano rispettate le tempistiche di consegna dei file necessari alla lavorazione dei calendari (ad esempio file dei testi, file delle raccolte, ecc...) o le tempistiche di approvazione dei file di base, verranno concordate con l'Appaltatore strategie per consentire la gestione dell'eventuale ritardo accumulato e garantire la consegna dei calendari nel più breve tempo possibile in modo da non creare disagio agli utenti.

ATTENZIONE: Le foto, le illustrazioni e/o altri elementi grafici realizzati all'interno dell'attività di realizzazione dell'EcoCalendario sono inclusi nel costo del servizio.

c) produzione del pieghevole informativo sul progetto di educazione ambientale nelle scuole "Il futuro dei rifiuti nelle nostre mani"

Il pieghevole del progetto "Il futuro dei rifiuti nelle nostre mani" descrive le attività di educazione ambientale che il Gruppo propone agli alunni, insegnanti, personale ATA delle varie scuole nel territorio dei Consorzi Priula e Tv Tre.

Si tratta indicativamente di:

- lezioni in aula, giochi, visite guidate, laboratori per gli alunni delle scuole dell'infanzia, primarie, secondarie di primo e secondo grado;
- corsi di formazione sulla tematica della sostenibilità e sulla questione dei rifiuti per insegnanti;
- incontri informativi sulla raccolta differenziata per il personale ATA.

Il pieghevole deve essere facile da consultare e chiaro. Deve avere uno stile coerente con l'identità del Gruppo, con gli scopi e con i principi guida dell'immagine coordinata descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto ma adeguato al target e al tipo di messaggio veicolato che riguarda il mondo della scuola.

Caratteristiche tecniche del pieghevole:

- 8 facciate - 2 quartini
- f.to chiuso A5
- rilegato con 2 punti metallici
- carta Cyclus Offset 140 gr/mq (in alternativa: carta riciclata 100% certificata, di cui fornire la scheda tecnica e il certificato, con prestazioni e caratteristiche equivalenti o superiori a quelle della Cyclus Offset, ad esempio in relazione a resistenza allo strappo, resa in fase di stampa, etc; si precisa che l'eventuale carta scelta deve essere sufficientemente resistente da rendere il prodotto sfogliabile più volte senza deterioramenti)
- inchiostri vegetali (in alternativa: inchiostri a basso impatto ambientale certificati di cui fornire la scheda tecnica e il certificato)

- 4/4 colori
- circa 1.500 copie (numero indicativo. Il numero preciso si definisce circa un mese prima della stampa)

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- presentare delle proposte creative che sviluppino il nuovo pieghevole, secondo le indicazioni date dall'Ufficio Comunicazione e coerentemente con l'immagine aziendale e i pieghevoli già realizzati per l'anno scolastico 2009-2010 e 2010-2011; le proposte presentate inizialmente devono essere almeno 2, sostanzialmente diverse. Nel caso in cui le proposte presentate non fossero soddisfacenti, sarà chiesto all'Appaltatore di presentare in seguito ulteriori proposte fino ad un massimo di quattro complessive (comprese quelle iniziali), elaborate progressivamente sulla base di indicazioni o suggerimenti dati dalla Stazione Appaltante;
- realizzare eventuali foto o illustrazioni necessarie per la realizzazione del pieghevole;
- sviluppare la proposta grafica scelta realizzando copertina e layout definitivi delle varie pagine sulla base delle indicazioni e correzioni dell'Ufficio Comunicazione;
- impaginare i testi inviati dall'Ufficio Comunicazione;
- inviare il file pdf del pieghevole per il controllo a Contarina;
- eseguire le modifiche del file richieste da Contarina;
- realizzare il file esecutivo definitivo e preparare il file per la stampa assicurandosi, attraverso uno scrupoloso controllo, che sia conforme alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina;
- inviare le prove di stampa all'Ufficio Comunicazione solo per il controllo della definizione delle immagini e la resa dei colori e l'approvazione o richiesta di modifica relativa a tali aspetti prima della stampa: è invece onere dell'Appaltatore l'attento controllo dell'aderenza delle stampe alle indicazioni inoltrate da Contarina relativamente a testi e grafica;
- stampare il numero di copie preciso indicato da Contarina;
- consegnare le copie in una delle sedi del Gruppo o in altro luogo indicato da Contarina nei termini indicati da Contarina al fine di permetterne il collaudo da parte di Contarina;

Sul materiale consegnato Contarina svolge dei controlli per verificare in particolare:

- la conformità del prodotto alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento dalla stessa,
- l'eventuale presenza di anomalie relative alla stampa o alla rilegatura del prodotto (es. pagine bianche, mancanti, invertite, difetti nella definizione delle immagini e/o del testo scritto o nella resa dei colori ecc.)

Il collaudo viene svolto tramite controllo a campione del materiale consegnato e si intende superato nel caso in cui il relativo numero di copie non pienamente conformi alle specifiche contrattuali sia non superiore al 2% delle copie consegnate.

Contarina si impegna a comunicare l'esito del collaudo entro 15 (quindici) giorni dalla consegna a Contarina dei pieghevoli. Qualora entro tale scadenza Contarina non sollevi contestazioni formali, nulla osterà all'emissione della fattura dell'intero importo previsto in relazione alle attività svolte per la realizzazione del prodotto. Diversamente Contarina comunica tempestivamente per iscritto all'Appaltatore il mancato superamento del collaudo e la conseguente necessità di provvedere immediatamente al ritiro e sostituzione delle copie non conformi. Il tutto deve avvenire a completa cura e spese dell'Appaltatore, nel più breve tempo possibile, da concordarsi formalmente tra le parti, ferma restando la necessità di distribuzione a tutte le scuole in tempo utile per il corretto utilizzo del pieghevole e fatta salva l'applicazione delle penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto nonché il risarcimento di eventuali, ulteriori danni che dovessero derivare al Committente da qualsivoglia inadempienza della controparte, ivi compreso il danno all'immagine.

ATTENZIONE: Le foto, le illustrazioni e/o altri elementi grafici realizzati all'interno dell'attività di realizzazione del pieghevole sono inclusi nel costo del servizio.

d) attività di ufficio stampa

L'attività di ufficio stampa ha l'obiettivo di gestire la presenza del Gruppo (o anche solo di una parte di esso) sui vari media (carta stampata, radio, televisione, nuovi media, ...) in modo vantaggioso e utile a creare una buona reputazione del Gruppo stesso presso l'opinione pubblica e dare massima diffusione alle attività, progetti e risultati che caratterizzano il lavoro del Gruppo stesso. Per questo l'ufficio stampa si occupa di selezionare, filtrare e veicolare il flusso delle informazioni provenienti dal Gruppo verso gli organi di informazione e viceversa. Ogni proposta (testi, foto, iniziative...) di comunicazione verso l'esterno deve essere sempre coerente con l'identità del Gruppo e con gli scopi descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto.

I contatti tra l'Ufficio Comunicazione e/o la Direzione e l'ufficio stampa saranno costanti e, in alcuni momenti particolarmente impegnativi, e potrebbero essere pressoché quotidiani. Inoltre sono opportune riunioni periodiche tra l'Ufficio Comunicazione e l'ufficio stampa per il confronto sulle strategie da utilizzare e la pianificazione del lavoro.

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- gestire una serie di rapporti personali con i destinatari dell'informazione (giornalisti, addetti stampa, personalità della politica, del sindacato, della cultura...) in modo vantaggioso per il Gruppo;
- leggere i giornali e monitorare i vari media rispetto alle tematiche di interesse del Gruppo: l'attualità politica locale, nazionale e internazionale con attenzione particolare alle tematiche ambientali e alla gestione dei servizi ambientali, la gestione dei rifiuti, il mercato del riciclo, le iniziative di riuso e prevenzione dei rifiuti, tematiche ambientali in genere, il settore delle public utility e altri argomenti di interesse indicati da Contarina;
- segnalare articoli particolarmente problematici per il gruppo, proponendo modalità e contenuti degli interventi sui media; è compito dell'ufficio stampa contattare l'Ufficio Comunicazione per informarlo, entro le 9.15 del mattino, circa la presenza su giornali e/o altri media di interventi (articoli, servizi, trasmissioni...) in merito ai quali il Gruppo (o anche solo di una parte dei soggetti che lo compongono) potrebbe avere interesse ad esprimersi in modo che sia possibile predisporre una risposta tempestiva che tenga conto sia dei tempi di lavorazione dei media e sia dei tempi di valutazione della risposta da parte del Gruppo, o anche solo di una parte dei soggetti che lo compongono;
- indicare strategie efficaci nella gestione e pianificazione della presenza sui vari media (carta stampata, radio, televisione, nuovi media...);
- suggerire l'opportunità di intervenire attraverso i media nel dibattito pubblico attraverso comunicati stampa, conferenze stampa, video, eventi o altri strumenti rispetto alle questioni di interesse del Gruppo;
- suggerire iniziative alternative alla presenza sui media per comunicare con i cittadini in modo efficace rispetto a questioni che in un determinato periodo catturano l'attenzione dell'opinione pubblica;
- partecipare ad iniziative o eventi, anche nei giorni festivi, ritenuti significativi da parte del Gruppo al fine di svolgere un ruolo attivo all'interno di tali occasioni oppure con lo scopo di documentare i fatti attraverso la realizzazione di foto o la scrittura di testi;
- redigere comunicati stampa, inoltrando a Contarina le bozze dei testi rapidamente e, dopo averli verificati ed eventualmente corretti sulla base delle indicazioni ricevute dall'Ufficio Comunicazione o dalla Direzione, inviarli ai media, dando opportuna comunicazione a Contarina dell'avvenuto inoltro e facendo pervenire all'Ufficio Comunicazione il testo effettivamente inoltrato (ad esempio mettendo l'Ufficio Comunicazione in copia nell'invio ai media), adoperandosi perché essi vengano pubblicati e assicurandosi che i testi siano conformi alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina. In caso di ritardo nell'inoltro delle bozze, o in caso di inoltro ai media di comunicati con testi non conformi a quelli approvati, Contarina si riserva di applicare le penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto;
- monitorare l'uscita dei comunicati inviati e, nel caso non fossero stati pubblicati, sollecitare la pubblicazione dando opportuna comunicazione a Contarina dell'avvenuto sollecito (ad esempio mettendo l'Ufficio Comunicazione in copia nel sollecito ai media). In caso di mancato sollecito ai media della pubblicazione dei comunicati inviati, Contarina si riserva di applicare le penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto;

- organizzare conferenze stampa occupandosi di tutto il necessario per la loro realizzazione, ad esempio: individuare un luogo adeguato, assicurare la presenza dei giornalisti, strutturare lo svolgimento della conferenza e predisporre tutto quanto ritenuto necessario per rendere la comunicazione efficace, previo accordo con la Direzione o con l'Ufficio Comunicazione;
- scrivere redazionali da inserire in spazi pubblicitari acquistati o venduti dal Gruppo;
- se necessario realizzare fotografie da inserire su pubblicazioni o riviste come settimanali e/o mensili che richiedono la fornitura di immagini di qualità;
- realizzare il materiale di base necessario (testi, immagini...) per essere presenti nei diversi media (carta stampata, radio, televisione, nuovi media...).

ATTENZIONE: Le foto e/o altri elementi grafici realizzati all'interno dell'attività di ufficio stampa sono incluse nel costo del servizio.

e) la progettazione, l'impaginazione e lo sviluppo grafico del sito unico di gruppo nonché lo sviluppo grafico e l'aggiornamento dei contenuti del sito web dopo la pubblicazione

Il sito web del Gruppo rappresenterà la raccolta di tutte le informazioni che il Gruppo intende rendere disponibili per l'utente, da quelle più generali riguardanti il tema della questione dei rifiuti e la sostenibilità a quelle più specifiche riguardanti i servizi e la raccolta differenziata.

Caratteristiche tecniche del sito:

- costituito indicativamente da circa 70 pagine dinamiche;
- caratterizzato da una struttura logica che favorisca una navigazione intuitiva e semplice e da una grafica coerente con l'immagine del Gruppo;
- veloce da caricare e facilmente visualizzabile anche da chi non dispone di connessioni a banda larga;
- facile da consultare per tutti gli utenti, anche quelli non esperti;
- intuitivo e strutturato in modo che le informazioni siano veloci da reperire;
- efficace dal punto di vista dell'organizzazione dei contenuti (ad esempio: quelli più importanti devono stare nell'area visibile del sito ed essere disposti in modo da evitare lo *scrolling* orizzontale della pagina);
- accessibile, rispettando le linee guida WAI - Web Content Accessibility Guidelines 1.0 pubblicate sul sito www.w3.org;
- visualizzabile in modo corretto, omogeneo e ottimale da tutti i principali browser (internet explorer, mozilla firefox, chrome, safari, opera);
- consultabile anche mediante l'utilizzo di diversi dispositivi elettronici (pc, televisori, smartphone) ottimizzando la visualizzazione delle pagine per ogni dispositivo utilizzabile;
- aggiornabile per la maggior parte da personale interno attraverso procedure intuitive e semplici per chi conosce i programmi informatici di base
- contenente meccanismi per quantificare l'andamento delle visite in un determinato periodo
- interattivo, capace di registrare il feedback dei visitatori riguardo alla comprensione e gradimento dei messaggi e dei contenuti proposti

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- elaborare uno schema complessivo del nuovo sito di Gruppo con indicati la struttura, le sezioni, le pagine, le tipologie di pagine, i contenuti e le funzionalità presenti su ogni pagina e quanto altro indicato da Contarina. La struttura, i contenuti e le funzionalità del sito verranno individuati sulla base dei contenuti esistenti nei tre siti attualmente presenti in rete (www.consorziopriula.it, www.contarina.it, www.tvtre.it) e delle esigenze di sviluppo indicate da Contarina;
- confrontarsi preventivamente con la struttura specializzata incaricata da Contarina alla realizzazione tecnica del sito per valutare la fattibilità e l'efficienza dal punto di vista tecnologico (riguardo ad esempio alla struttura del data base che supporta il sito, alle potenzialità fornite dal linguaggio di programmazione che viene adottato....) ed economico del progetto e, di conseguenza, fare le eventuali opportune modifiche;

- inviare lo schema complessivo del nuovo sito di Gruppo a Contarina per permetterne la valutazione da parte della stessa;
- eseguire le modifiche e/o integrazioni allo schema presentato indicate da Contarina;
- ideare e presentare a Contarina, coerentemente con l'identità del Gruppo, con gli scopi descritti all'art. 5 del Capitolato Speciale d'Appalto e con i principi guida dell'immagine coordinata indicati nell'allegato sub A, delle proposte creative (fino a 4 proposte sostanzialmente diverse) per lo sviluppo dell'home page e delle pagine interne del sito;
- progettare, sulla base della proposta creativa indicata da Contarina, la home page e le diverse pagine in modo coerente con l'immagine coordinata del Gruppo, prevedendo l'uso di immagini, illustrazioni e/o schemi ugualmente coerenti con l'identità del Gruppo e con gli scopi descritti all'art. 5, del Capitolato Speciale d'Appalto e con i principi guida dell'immagine coordinata indicati nell'allegato sub A;
- produrre gli elementi grafici (immagini, illustrazioni, schemi) utili e rielaborare eventualmente i testi da inserire nelle diverse pagine secondo le indicazioni fornite da Contarina;
- sottoporre i materiali prodotti a Contarina per una valutazione ed eventuali richieste di modifiche;
- impaginare tutti gli elementi (testo e grafica) realizzati secondo le indicazioni ricevute da Contarina per la creazione di singole pagine, indicativamente circa 70 pagine;
- inviare le pagine realizzate a Contarina per permetterne la valutazione da parte della stessa;
- eseguire le modifiche e/o integrazioni alle pagine indicate da Contarina;
- se richiesto da Contarina, in collaborazione con la struttura specializzata incaricata da Contarina alla realizzazione tecnica del sito, creare una versione test del sito contenente tutte le pagine affinché si possano fare delle prove prima della messa in linea dello stesso per verificarne il funzionamento e la resa grafica complessiva; il fornitore dovrà assicurarsi che la versione di test del sito sia conforme alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina; in seguito a tali prove Contarina può richiedere ulteriori modifiche e/o integrazioni al sito che vengono comunicate all'Appaltatore;
- procedere alla realizzazione dei file esecutivi delle varie pagine, in formato file idoneo per la messa in rete definitiva, secondo le indicazioni di Contarina, controllando scrupolosamente che i file finali siano conformi alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina. Nel caso in cui, da eventuali controlli svolti, emerga la non aderenza degli esecutivi realizzati rispetto a quanto richiesto, Contarina si riserva di applicare le penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto;
- coordinare la realizzazione tecnica con la struttura specializzata, incaricata da Contarina;
- dopo la realizzazione e pubblicazione in rete del sito, l'Appaltatore, negli anni successivi, dovrà occuparsi del miglioramento continuo dello strumento in modo che sia sempre più efficace ed efficiente dal punto di vista comunicativo. Il lavoro richiesto può consistere, ad esempio, in: aggiornare gli elementi del sito non aggiornabili direttamente dal personale interno al Gruppo, progettare e realizzare gli esecutivi di eventuali nuove pagine, introdurre nuovi elementi che aiutino a chiarire i contenuti, apportare alcune modifiche nella struttura, realizzare o procurare e inserire nuove foto e/o nuove illustrazioni, elaborare nuovi contenuti o sostituire quelli esistenti;
- se successivamente alla messa in rete del sito vengono individuate difformità rispetto a alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina, la stessa si riserva la possibilità di applicare le penali indicate nel Capitolato Speciale d'Appalto.

ATTENZIONE: Le foto, le illustrazioni e/o altri elementi grafici realizzati all'interno dell'attività di realizzazione del sito sono inclusi nel costo del servizio.

Sono invece esclusi da questo prodotto la realizzazione tecnica, la pubblicazione, la gestione sul web del sito unico e lo sviluppo tecnico di nuove pagine, elementi, contenuti e funzionalità progettate in seguito alla prima pubblicazione del sito; questi servizi sono compresi nell'allegato sub C e per essi viene chiesta una quotazione separata.

f) realizzazione di un'indagine che miri a misurare la percezione degli utenti riguardo la qualità del servizio di gestione dei rifiuti realizzato da Contarina Spa.

L'indagine deve fornire degli indicatori che rilevino la percezione degli utenti (circa 215.000 utenze totali, divise tra utenze domestiche e utenze non domestiche) in merito ai vari aspetti del servizio di gestione dei rifiuti realizzato da Contarina Spa, ad esempio:

- qualità del servizio, ad esempio in relazione a: contenitori e sacchetti adottati, frequenze e orari di raccolta, pulizia del territorio, etc;
- il rapporto con l'utenza ad esempio in relazione a: adeguatezza delle informazioni ricevute dagli addetti al front-office o dagli operatori del numero verde, chiarezza delle bollette, accessibilità agli EcoSportelli, tempi di risposta ai reclami, accessibilità dei siti, chiarezza dei contenuti di EcoGiornale e EcoCalendario, etc;

Altri aspetti da indagare potranno essere meglio definiti o inseriti durante la fase di progettazione dell'indagine.

L'analisi inoltre sarà mirata alla comprensione dei bisogni e delle aspettative degli utenti e alla misurazione della soddisfazione relativa al servizio di gestione dei rifiuti offerto da Contarina SpA.

Lo strumento d'indagine da utilizzare per la raccolta dei dati consiste indicativamente nell'intervista telefonica, da effettuare indicativamente dal lunedì al venerdì dalle 9.00 alle 20.00, esclusi i giorni festivi. Potranno essere utilizzate ulteriori tecniche di rilevazione, adeguate in base agli obiettivi specifici che saranno definiti in fase di progettazione.

I tempi di esecuzione del lavoro ammontano a circa 40 giorni.

Nel processo di lavorazione l'Appaltatore dovrà:

- elaborare il progetto della ricerca e sottoporlo a Contarina affinché lo valuti e richieda eventuali modifiche. Il progetto di ricerca deve contenere in particolare: l'interpretazione e/o l'ulteriore approfondimento degli obiettivi sopra specificati e la definizione degli indicatori che rilevino la percezione degli utenti, i criteri utilizzati per la scelta del campione e il campione scelto, le metodologie di indagine, le modalità di somministrazione e un esempio di strumento di rilevazione da utilizzare già strutturato (ad esempio: lista di domande, questionario, altro....) e testato, le metodologie di elaborazione e interpretazione dei dati che si intende adottare descrivendole in modo dettagliato, i tempi di sviluppo dell'indagine, la modalità di presentazione dei risultati;
- eseguire sul progetto le eventuali modifiche richieste da Contarina fino alla definizione del progetto complessivo;
- individuare il campione d'indagine definitivo che, suddiviso al suo interno in diversi gruppi (ad esempio in base all'età, al sesso, alla tipologia di utenza, al comune di appartenenza e/o altre caratteristiche...), dovrà essere significativo rispetto all'universo utenti e rispetto agli obiettivi, oltre che garantire la qualità dei risultati;
- pianificare, sulla base delle indicazioni fornite da Contarina e del progetto corretto, la realizzazione dell'indagine rispettando i tempi indicati da Contarina;
- eseguire l'indagine nelle modalità concordate con Contarina, seguendo tutte le indicazioni fornite dalla stessa, garantendo in ogni sua fase la tutela della riservatezza per ciascuno dei soggetti coinvolti e rispettando le norme in materia di privacy;
- raccogliere e controllare i dati, garantendone la qualità;
- eseguire l'analisi dei dati raccolti e fornire a Contarina i risultati dell'indagine in modo che possano essere valutati dalla stessa. Contarina si riserva la possibilità di chiedere ulteriori o diversi approfondimenti e/o analisi rispetto a quanto presentato;
- stendere e inviare a Contarina un report conclusivo con i risultati dell'indagine in formato digitale e cartaceo, che dovrà contenere in particolare: il contesto e gli obiettivi con la definizione degli indicatori dell'indagine, la popolazione di riferimento e il campione selezionato, il modello di rilevazione utilizzato, i dati raccolti, tutta la documentazione relativa alla ricerca svolta (ad esempio: questionari compilati o report delle interviste fatte) la metodologia di analisi dei dati, i risultati ottenuti dall'analisi dei dati

(anche in formato grafico) e la loro interpretazione, considerando la correlazione tra le variabili più significative, le conclusioni. Il report dovrà essere inviato in bozza a Contarina affinché sia visionato e valutato.

- eseguire le modifiche e/o integrazioni al report richieste da Contarina fino alla definizione della versione finale del report assicurandosi che il/i file finale/i sia/siano conforme/i alle specifiche richieste, alle indicazioni date e ai file approvati o inoltrati come riferimento da Contarina. Nel caso in cui, da eventuali controlli svolti, emerga la non aderenza del prodotto realizzato rispetto a quanto richiesto, Contarina si riserva di applicare le penali previste dal Capitolato Speciale d'Appalto.