

	Disciplinare tecnico Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta meteo Emilia-Romagna”	RdO n. ALL. B) Pag. 1 di 6
--	---	--

Oggetto dell’Attività:

1. gestione operativa della comunicazione tecnica della piattaforma “Allerta Meteo Emilia Romagna”, in accordo con gli operatori di Arpae - Simc e dell’Agenzia Regionale per la Sicurezza Territoriale e la Protezione Civile con garanzia di copertura del servizio H24 e D365;
2. supporto alla promozione dello spazio web “Allerta Meteo Emilia Romagna” con produzione di materiale video, tutorial, slide, icone e altro materiale ritenuto utile alla pubblicizzazione e divulgazione, concordato con la ditta;
3. supporto alla comunicazione rivolta ai media, regionali o nazionali, per l’informazione e la divulgazione di eventuali nuovi sistemi di allertamento alla popolazione;
4. organizzazione e partecipazione ad incontri con i Sindaci ;
5. organizzazione e partecipazione a convegni e/o seminari promossi da Arpae-Simc e da ARSTePC per la diffusione del portale Allerta Meteo Emilia-Romagna;
6. gestione e presidio dell’account **twitter** relativo al portale Allerta Meteo Emilia-Romagna;
7. gestione e presidio dell’account **telegram** relativo al portale Allerta Meteo Emilia-Romagna;
8. attivazione, gestione e presidio dell’account **facebook** relativo al portale Allerta Meteo Emilia-Romagna;
9. valutazione ed eventuale gestione di ulteriori canali social;
10. supporto alla stesura finale dei report post evento in un’ottica di divulgazione all’utenza non specialistica.

Periodo di esecuzione: 18 mesi dalla data di stipula della RDO.

Valore della fornitura

La base d’appalto è fissata in Euro 170.000,00 Euro, Iva esclusa.

Oneri per la sicurezza: Euro 0,00

	Disciplinare tecnico Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta meteo Emilia-Romagna”	RdO n. ALL. B) Pag. 2 di 6
--	---	--

1. Premessa

La piattaforma digitale **Allerta Meteo Emilia-Romagna** (<https://allertameteo.regione.emilia-romagna.it>), operativa 24 ore al giorno e 365 giorni all'anno, coprogettata dal Centro Funzionale di Arpae Struttura IdroMeteoClima dell'Emilia-Romagna (di seguito Arpae-Simc-CF) e dall'Agenzia regionale per la sicurezza territoriale e la protezione civile dell'Emilia-Romagna (di seguito ARSTePC), è fonte ufficiale regionale della comunicazione delle allerte e permette di condividere informazioni e dati tra i tecnici delle Istituzioni coinvolti nel sistema di allertamento regionale e di comunicare quanto ritenuto utile con particolare attenzione ai Sindaci e ai cittadini.

E' la fonte ufficiale di informazioni anche per i giornalisti e per i cittadini più esperti e formati che fanno parte delle associazioni di volontariato di Protezione civile .

La piattaforma è quindi un indispensabile aggregatore di informazioni tecniche, fornite da Arpae-Simc-CF e dagli altri Enti tecnici in fase di previsione e/o di monitoraggio, e di valutazioni, comunicazioni e allerte dell'ARSTePC per la previsione e gestione delle emergenze.

Nel sito vi si trovano le "mappe della pericolosità e del rischio" per la prevenzione del rischio alluvioni, realizzate dalla Regione Emilia-Romagna in ottemperanza alla Direttiva CE 2007/60 (Direttiva Alluvioni), e la cartografia e le mappe ritenute utili a supporto della conoscenza e della gestione del rischio.

Particolari categorie di utenti tecnici e istituzionali possono avere accesso a servizi specifici tramite password, mentre gli utenti generici, come i cittadini, possono accedere alla maggior parte di prodotti e informazioni senza avere la necessità di autenticarsi.

Con questo strumento di lavoro gli operatori di Arpae-Simc-CF e di ARSTePC redigono congiuntamente i Bollettini di Vigilanza, le Allerte meteo-idrogeologiche-idrauliche, i Bollettini/Allerta valanghe e i documenti di monitoraggio emessi in fase di evento (attività di esclusiva competenza di Arpae-Simc-CF) e gestiscono l'invio dei messaggi e dei documenti relativi al sistema di allertamento via mail e via SMS.

Su tale piattaforma le Allerte/Bollettini e i documenti di monitoraggio sono pubblicati in tempo reale, cioè contemporaneamente al loro invio via mail e/o SMS, con notevoli vantaggi in termini di velocità di comunicazione, snellimento delle procedure burocratiche e accessibilità dell'informazione.

I documenti emessi vengono anche rilanciati su twitter e su telegram utilizzando l'account ufficiale.

I cittadini nella sezione del sito “Informati e preparati” possono invece trovare informazioni su come affrontare gli eventi legati al rischio meteo-idrogeologico-idraulico ed sulle norme

	Disciplinare tecnico Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta meteo Emilia-Romagna”	RdO n. ALL. B) Pag. 3 di 6
--	---	--

di auto-protezione da mettere in atto in caso di necessità' e possono chiedere ulteriori informazioni rivolgendosi ai riferimenti che trovano nelle sezioni Contatti.

Dalla home-page hanno anche la possibilità di accedere facilmente alla pagina dedicata al proprio Comune, o a un qualsiasi altro comune della Regione E-R, così da verificare in tempo reale se su di esso insistono situazioni critiche dovute agli eventi di tipo meteo-idrogeologico e idraulico.

I Sindaci, attraverso la piattaforma, accedono ai dati e alle mappe utili alla gestione delle emergenze, e hanno anche la possibilità, a propria discrezione, di comunicare con i cittadini del territorio, inserendo notizie e aggiornamenti nella pagina dedicata al proprio Comune e inviando mail e/o SMS alla popolazione così da assolvere ai propri compiti di comunicazione, in qualità di autorità' di protezione civile locale, in maniera più efficiente ed efficace.

Possono inoltre caricare in una sezione dedicata tutti i documenti che ritengono utili, sempre ai fini dell'allertamento sul proprio territorio.

Si fa infine presente che nella realizzazione di qualsiasi attività' devono sempre essere tenuti in considerazione i requisiti fondamentali che devono essere soddisfatti dalla piattaforma web **Allerta Meteo Emilia-Romagna** :

- a) obiettivo utente: all'interno del portale web devono potersi reperire tutte le informazioni necessarie e deve essere possibile la produzione di documenti, nei diversi contesti d'uso e momenti (prevenzione, allertamento, evento in corso, post-evento);
- b) obiettivo di usabilità: lo strumento deve avere la capacità di supportare i task relativi agli obiettivi utente in modo efficace ed efficiente (completamento delle azioni nel minor numero di sforzi cognitivi), e soddisfacente (completamento delle azioni con effetto emotivo adeguato al contesto).

Si sottolinea che il mantenimento di tali obiettivi e' di particolare importanza viste le finalità del sistema, frequentemente utilizzato durante un'emergenza e in condizioni di particolare stress dell'utente finale.

2. Attività previste

Il primo dei punti oggetto dell'appalto e' la gestione operativa della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta Meteo Emilia-Romagna” , cioè il controllo e la redazione dei contenuti di comunicazione tecnica, in raccordo con gli operatori di Arpa-Simc-CF e dell'ARSTePC, con garanzia di copertura del servizio ventiquattr'ore su ventiquattro (H24) e su tutti i giorni dell'anno (D365).

	Disciplinare tecnico Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta meteo Emilia-Romagna”	RdO n. ALL. B) Pag. 4 di 6
--	---	--

“AllertameteoER” e' fonte ufficiale regionale della comunicazione delle allerte meteo-idrogeologiche e idrauliche e delle informazioni sugli eventi in corso, e quindi e' necessario garantirne il presidio costante.

Per garantire un'idonea gestione operativa della comunicazione tecnica della piattaforma “AllertameteoER” e' necessaria un'elevata competenza in materia di comunicazione tecnica di allertamento di protezione civile, che dovrà perciò essere garantita da un opportuno team di esperti di comunicazione e di *social media emergency management*, con competenze specifiche in materia di protezione civile e rischio meteo-idrogeologico-idraulico, esperti che la Ditta aggiudicatrice metterà a disposizione a supporto delle Agenzie (ARSTePC e Arpae-Simc-CF).

E' pertanto richiesto che la gestione dei contenuti della piattaforma web “Allerta Meteo Emilia-Romagna” **sia garantita tutti i giorni dell'anno (D365) e in modalità H24**, in relazione a:

- redazione, monitoraggio e supervisione dei contenuti della comunicazione tecnica di servizio, compatibilmente con gli strumenti informatici presenti nel portale, da attuarsi **comunque sempre in modalità D365**, e con opportuna gestione **H24 in caso di necessità**, in relazione alle diverse fasi di allertamento (assenza di allerta; presenza di allerta; evento in corso), cioè redazione degli aggiornamenti da pubblicare nelle *breaking news*, rilancio su twitter, su telegram e su eventuali altri social adottati in corso d'anno, delle allerte/bollettini e di tutte le informazioni utili, curandone la loro piu' ampia diffusione, in raccordo con gli operatori di Arpae-Simc-CF e di ARSTePC;
- supporto agli operatori di Arpae-Simc-CF e di ARSTePC su qualunque questione di comunicazione, soprattutto durante l'attività di monitoraggio degli eventi e nelle situazioni critiche, facendosi parte attiva nella redazione di comunicati o rilancio di informazioni ricevute da referenti istituzionali presenti sul territorio, in accordo con i referenti responsabili di Arpae-Simc-CF e/o di ARSTePC;
- presenza quotidiana ai briefing operativi, mediante presenza fisica o forme di collegamento remoto; è richiesto alla Ditta di specificare nell'offerta in quale modalità intenderà operare, ipotizzando la possibilità di attività in presenza a partire dalla data di fine dell'emergenza sanitaria in corso;
- presenza ai briefing straordinari che possono venire convocati dai referenti responsabili di Arpae-Simc-CF e di ARSTePC in occasione di particolari eventi critici, mediante presenza fisica o forme di collegamento remoto; è richiesto alla Ditta di specificare nell'offerta in quale modalità intenderà operare, ipotizzando

	Disciplinare tecnico Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web “Allerta meteo Emilia-Romagna”	RdO n. ALL. B) Pag. 5 di 6
--	---	--

la possibilità di attività in presenza a partire dalla data di fine dell'emergenza sanitaria in corso;

- presidio dell'account ufficiale twitter della piattaforma @AlertameteoRER;
- presidio dell'account ufficiale telegram della piattaforma @AlertameteoER;
- verifica ed eventuale attivazione di un profilo facebook relativo alla piattaforma AllertameteoER, curandone la gestione operativa, anche tramite appositi strumenti informatici di analisi e contribuendo a definire le policy di impiego;
- presidio di eventuali altri social che si dovesse decidere nel corso dell'anno di utilizzare.

E' inoltre richiesto che l'aggiudicatario sia parte attiva :

- nella promozione del portale Allerta Meteo Emilia-Romagna. La ditta dovrà presentare una relazione tecnica indicante una strategia di comunicazione per la diffusione sul territorio del portale, in particolare per l'utilizzazione da parte dei Sindaci della Regione E-R. La ditta aggiudicataria, entro 1 mese dall'affidamento, dettaglierà in termini operativi specifici le modalità della strategia di comunicazione, che dovrà essere approvata da Arpae-Simc-CF e dell’Agenzia Regionale per la Sicurezza Territoriale e la Protezione Civile;
- nell'organizzazione e partecipazione, secondo il piano sopra concordato, degli incontri con ogni Sindaco e/o Ente Istituzionale che si renderà disponibile. Gli incontri potranno essere svolti anche di sabato mattina;
- nella realizzazione di convegni e/o seminari promossi da Arpae-Simc-CF e da ARSTePC per la diffusione del portale Allerta Meteo Emilia-Romagna, partecipando agli stessi, preparando anche materiale informativo specifico secondo diverse modalità (es. filmati, tutorial, interviste o altro concordato con Arpae-Simc-CF). Gli incontri potranno essere svolti anche di sabato;
- nella valutazione dell'opportunità di utilizzo di profili social, diversi da twitter, da telegram e da facebook, definendo le policy d'impiego, e nell'assicurare il successivo presidio degli stessi tutti i giorni dell’anno (D365) e in modalità H24;

La ditta dovrà inoltre fornire supporto ai tecnici di Arpae-Simc-CF e di ARSTePC relativamente alla comunicazione rivolta ai media, regionali e/o nazionali, per l’informazione e la divulgazione di eventuali nuovi sistemi di allertamento alla popolazione.

La ditta dovrà dare supporto ai tecnici di Arpae-Simc-CF alla stesura finale dei report post evento in un’ottica di divulgazione all’utenza non specialistica.

	Disciplinare tecnico	RdO n. ALL. B)
	Servizi di gestione operativa, controllo e redazione dei contenuti della comunicazione tecnica della piattaforma web "Allerta meteo Emilia-Romagna"	Pag. 6 di 6

Il fornitore dovrà redarre e presentare all'Amministrazione appositi rapporti trimestrali sull'attività svolta, contenenti anche le informazioni sugli accessi alle varie forme di diffusione del portale.