



Consip S.p.A.

"Affidamento del servizio di Social Media Strategy"

CAPITOLATO TECNICO

AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI SOCIAL MEDIA STRATEGY



INDICE

1	PREMESSA	3
1.1	Definizioni.....	3
1.2	Contesto di riferimento	3
2	OGGETTO.....	5
2.1	Modalità di erogazione del servizio.....	5
2.2	Verifica di conformità.....	7
3	REQUISITI DELLA SOCIETÀ E DELLE RISORSE RICHIESTE	8
3.1	Figure professionali richieste	8
4	GESTIONE DEL CONTRATTO.....	10
4.1	Responsabile delle attività contrattuali	10
4.2	Modalità di comunicazione	10
4.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	10
4.4	Lingua	10
4.5	Riservatezza.....	10
4.6	Consuntivazione delle attività svolte e modalità di fatturazione.....	11
5	MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE.....	12
6	PENALI	13



1 PREMESSA

1.1 DEFINIZIONI

Nel corpo del documento, ai termini di cui appresso, viene attribuito il significato riportato a fianco di ciascuno di essi:

- CONSIP: la società che, in qualità di stazione appaltante, affida il servizio oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A. Committente;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Società: la società aggiudicataria del servizio;
- Responsabile delle attività contrattuali: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
- Sistema Informativo: il sistema informativo della fiscalità con sede in Via Mario Carucci 99.

1.2 CONTESTO DI RIFERIMENTO

Sogei è la società di Information Technology controllata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze e opera sulla base del modello organizzativo dell'in-house providing.

Partner tecnologico unico del MEF, Sogei ha progettato e realizzato il Sistema informativo della fiscalità, del quale segue conduzione ed evoluzione, sviluppa sistemi, applicazioni e servizi per le esigenze di automazione e informatizzazione dei processi operativi e gestionali del Ministero, Corte dei conti, Agenzie fiscali e altre Pubbliche Amministrazioni.

Sogei coopera con i propri clienti istituzionali in settori altamente strategici e ricopre un ruolo centrale nel processo di digitalizzazione della Pubblica Amministrazione attraverso lo sviluppo di soluzioni innovative per la semplificazione delle procedure amministrative e una sempre più ampia integrazione tra le pubbliche amministrazioni.

Circa 2.200 dipendenti, un know-how maturato in 40 anni di attività e un'infrastruttura tecnologica all'avanguardia, permettono di assicurare l'operatività quotidiana di circa 82.000 postazioni di lavoro e il collegamento diretto con enti esterni, cittadini, imprese e professionisti, di realizzare strumenti decisionali evoluti a supporto della politica economico-finanziaria e di gestire un complesso sistema di banche dati garantendo alti standard di qualità e sicurezza.

Il panorama tecnologico in cui operiamo è caratterizzato da una forte accelerazione nel campo dell'integrazione tra sistemi e dall'affermarsi di architetture orientate ai servizi. In questo contesto in



evoluzione, il compito di Sogei consiste nel perseguire il continuo aggiornamento delle metodologie e dei processi finalizzati al conseguimento dei più elevati standard di qualità dei servizi e prodotti forniti, tenendo conto degli indirizzi di politica economico-finanziaria, fiscale e di quelli contenuti nei piani di e-Government.

Le infrastrutture IT di Sogei sono sottoposte a una costante trasformazione dovuta sia all'evoluzione tecnologica che all'espansione degli ambiti operativi. L'Azienda ha avviato un forte processo di consolidamento delle innovazioni tecnologiche preparando la sua infrastruttura all'introduzione di un nuovo approccio ai dati e realizzando una piattaforma di Cloud per l'erogazione di servizi altamente automatizzati, la quale rappresenta un innovativo modello di Data Center ad elevata efficienza e flessibilità.

Tale processo di evoluzione costituisce un elemento chiave per la realizzazione di strumenti innovativi ed efficienti che andranno sempre più ad aumentare le capacità dei sistemi informativi e a porre le basi di uno sviluppo fondato sul trattamento evoluto e massivo dei dati (Advanced Analytics e Big Data).

Sogei, ormai da diversi anni, ha scelto di diffondere la cultura della responsabilità sociale d'impresa, in linea con il ruolo istituzionale che ricopre e la sua missione pubblica. A fianco dell'Amministrazione economica e finanziaria, Sogei è impegnata a gestire in maniera consapevole e responsabile le sue attività e, nel realizzare gli innumerevoli progetti, ad agire in termini di affidabilità, sicurezza, semplificazione ed efficientamento, razionalizzazione di consumi e costi, nonché nel rispetto e salvaguardia dell'ambiente. In questa ottica, si pone la necessità di dotarsi di strumenti finalizzati a rafforzare la cultura della valutazione dell'impatto sociale delle proprie iniziative, al fine di favorire il riconoscimento e la remunerazione del valore non considerato dalle metriche tradizionali.



2 OGGETTO

Il servizio richiesto consiste in un supporto altamente qualificato per la definizione di una nuova strategia di presenza sui social network di Sogei e dei vertici aziendali, al fine di creare un nuovo ecosistema di comunicazione esterna social e web aziendale.

In particolare, la Società dovrà inizialmente effettuare un'ampia analisi di scenario e una fotografia dell'esistente, descrivendo il contesto di partenza, coinvolgendo attivamente l'azienda e il management.

Attraverso la razionalizzazione delle attività di analisi si procederà poi alla definizione della strategia di comunicazione social e all'implementazione delle azioni previste.

A partire dalla formalizzazione di target e obiettivi, dovrà essere definito l'ecosistema di canali e i rispettivi ruoli, i pillar di contenuto da presidiare e un insieme di indicatori utili a monitorare l'andamento delle attività.

La metodologia operativa richiesta prevede:

- una fase di realizzazione e condivisione del piano editoriale mensile sulla base della content e channel strategy, con focus su tempistiche e team coinvolti;
- produzione e gestione dei contenuti con cadenza definita (solitamente mensile), format specifici e campagne ad hoc definite con Sogei;
- attività di community management, attraverso la definizione di netiquette ed impostazione degli strumenti automatici di moderazione e filtro delle piattaforme;
- attività di ascolto delle conversazioni e gestione dei feedback da parte delle community (Web listening e Social Dashboard) con predisposizione di reportistica costante per misurare e verificare l'efficacia dei contenuti e le performance delle campagne attive, proponendo eventuali fine tuning per le successive campagne.

2.1 MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

Sogei, entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla data di stipula del contratto, convocherà una riunione esplicativa al fine di fornire al concorrente aggiudicatario informazioni utili per la presentazione del Piano tecnico di lavoro.

Entro e non oltre 10 (dieci) giorni lavorativi successivi alla prima riunione, la Società dovrà presentare il piano di lavoro di dettaglio nel quale indicherà il percorso che si intende seguire per il raggiungimento dell'obiettivo, i tempi e la modalità di azione.

Fase 1 – Social Media Strategy

La prima fase del piano di lavoro consiste nell'attività di analisi preliminare finalizzata a entrare nel merito delle dinamiche di Sogei attraverso uno studio e un'analisi approfondita di:

- profili social aziendali,
- contenuti del sito e del report integrato 2019,
- Social properties di Sogei e dell'Amministratore Delegato,
- interviste a stakeholder chiave (AD, Direttori, management, Clienti, ecc..),



- player rilevanti per Sogei e per l'Amministratore Delegato (benchmarking e best practice).

Al termine di questa fase, la Società dovrà redigere un documento di sintesi delle evidenze dell'analisi, da condividere successivamente con il Cliente per l'approvazione.

Nel dettaglio, i deliverables previsti per questa fase sono:

- a. Documento di sintesi delle evidenze dell'analisi,
- b. Documento approfondito della strategia proposta per reimpostare l'intero ecosistema di comunicazione social. Nello specifico il documento conterrà la channel strategy e la content strategy.

Fase 2 – Social Media Management

Il piano di lavoro dovrà inoltre prevedere l'elaborazione della strategia di comunicazione social di Sogei e dell'Amministratore Delegato con definizione puntuale, in un documento specifico:

- di contenuti, canali e indicatori di monitoraggio,
- del piano editoriale annuale con definizione degli step mensili. Il piano editoriale deve indicare le tempistiche di attuazione, i messaggi e gli obiettivi di comunicazione e i team coinvolti.

Entrambi i documenti, ovvero, il documento di sintesi e la strategia di comunicazione social, saranno approvati da Sogei entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla consegna degli stessi da parte del fornitore.

Sulla base della strategia, del piano editoriale e delle proposte approvate, il fornitore dovrà proporre e consegnare, con cadenza mensile, i contenuti delle campagne social stabilite, attraverso i testi e i format specifici (anche con produzione di materiale grafico e audio-video).

L'attività ordinaria deve prevedere anche:

- l'ascolto delle conversazioni sulle piattaforme social,
- il monitoraggio delle attività sui profili aziendali e dell'Amministratore Delegato,
- l'attività di gestione delle interazioni (valutare commenti e attività di moderazione).

Per la gestione rapida e puntuale delle casistiche si richiede l'istituzione di una knowledge base, condivisa con Sogei, aggiornata con categorie, casistiche più ricorrenti, ipotesi di domande, proposte di risposta; lo strumento preferibile è un foglio di lavoro condiviso e aggiornato che permette di gestire i feedback degli utenti in modo uniforme e coerente anche da parte di attori differenti.

Con cadenza mensile, Sogei richiederà alla Società un report contenente l'analisi e la quantificazione delle attività svolte, i risultati ottenuti e i vantaggi apportati, al fine di monitorare l'andamento del brand reputation.

Gli insights dell'attività di ascolto dei social devono essere riportati puntualmente in dei report (anche su richiesta specifica di Sogei) che puntano a descrivere in modo statistico e visuale i risultati del monitoraggio, anche al fine di intraprendere gli opportuni correttivi. Sarà necessario stabilire e individuare con Sogei i giusti KPI indispensabili per il monitoraggio social.

Il Direttore dell'esecuzione Sogei si riserva la possibilità di richiedere modifiche e/o integrazioni al piano di lavoro. Tali modifiche e/o integrazioni dovranno essere tempestivamente apportate entro 5 (cinque) giorni lavorativi decorrenti dalla data di richiesta.



Nel dettaglio, i deliverables previsti per questa fase sono:

- a. Declinazione Content Strategy,
- b. Calendarizzazione contenuti,
- c. Ideazione e condivisione piano editoriale mensile distinto per contenuto e canale,
- d. Creazione e Produzione dei contenuti,
- e. Pubblicazione e Sponsorizzazione dei contenuti,
- f. Community management.

Si segnala che Sogei avrà la facoltà, a seguito di esplicita richiesta, di sospendere le attività previste all'interno del presente capitolato.

Qualora il fornitore abbia già concluso una fase, o parte di una fase, Sogei corrisponderà al fornitore quanto dovuto per il rilascio dei singoli deliverable di ciascuna fase, sulla base degli importi unitari offerti all'interno del dettaglio tecnico economico.

2.2 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del Decreto Legislativo 18 aprile 2016 n. 50.

La verifica di conformità verrà eseguita sulla relazione prodotta dalla Società entro 5 (cinque) giorni successivi al trimestre di riferimento. Tale relazione dovrà riportare nel dettaglio le attività eseguite, in coerenza con quanto richiesto al paragrafo 2.1.

La verifica di conformità si intende positivamente superata solo se tutte le prestazioni contrattuali siano state eseguite a perfetta regola d'arte, secondo le modalità indicate nel Capitolato tecnico, nella relazione tecnica (ove prevista), nel contratto nonché secondo le indicazioni della Sogei.

Ciascun verbale di verifica di conformità positiva è elemento essenziale per la presentazione della fattura da parte della Società.

In caso esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso dalla Sogei in sede di verbale verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta, ferma l'applicazione delle penali.

Nell'ipotesi in cui anche la seconda verifica di conformità dia esito negativo la Sogei, ferma restando l'applicazione delle penali, avrà facoltà di risolvere il contratto, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni comunque subiti.



3 REQUISITI DELLA SOCIETÀ E DELLE RISORSE RICHIESTE

L'operatore economico dovrà:

- avere esperienza almeno quinquennale nell'erogazione di servizi di Social Media Strategy e/o Social Media Management;
- aver erogato servizi di Social Media Strategy e/o Social Media Management per almeno 5 Committenti/Clienti, tra aziende private o a partecipazione pubblica o enti pubblici assimilabili a Sogei S.p.A. in quanto società erogatrice di servizi per la P.A.
- aver erogato, nei tre anni antecedenti la data del 15/02/2021, un unico progetto di comunicazione digitale, di valore uguale o superiore a € 180.000,00 al netto dell'IVA, per aziende private o a partecipazione pubblica o enti pubblici assimilabili a Sogei S.p.A. in quanto società erogatrice di servizi per la P.A.
- avere un fatturato specifico medio annuo per Servizi di Social Media Strategy e/o Social Media Management riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili, ovverosia approvati, alla data di scadenza del 15/02/2021, non inferiore ad € 250.000,00, IVA esclusa;
- essere in possesso della certificazione di Google Premier Partner,
- essere in possesso della certificazione Facebook Marketing Partner,
- essere in possesso della certificazione ISO 9001.

3.1 FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE

La Società dovrà mettere a disposizione di Sogei un team di risorse con la seguente composizione minima:

- Client Director,
- Strategy Director,
- Creative Director,
- Art Director,
- Data Analyst Director,
- Senior Data Analyst,
- Data Analyst Specialist,
- Senior Account Manager,
- Senior Content Manager,
- Senior Digital Strategist,
- Social Media Manager,
- Senior Social Media Manager.



Consip S.p.A.

"Affidamento del servizio di Social Media Strategy"

Per ciascuna risorsa del team si richiede il possesso di almeno 5 (cinque) anni di esperienza in attività analoghe a quelle oggetto del capitolato, con eccezione della figura di Social Media Manager, per la quale è richiesto il possesso di almeno 3 (tre) anni di esperienza in attività analoghe a quelle oggetto del capitolato.



4 GESTIONE DEL CONTRATTO

Il contratto avrà efficacia dalla data della sua stipula per 12 (dodici) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali.

4.1 RESPONSABILE DELLE ATTIVITÀ CONTRATTUALI

Il fornitore dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile *"Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi"*, contestualmente alla presentazione dell'offerta, il nominativo del Responsabile del contratto, nonché un numero di telefono e un indirizzo e-mail al quale indirizzare eventuali comunicazioni.

La Società deve provvedere in piena autonomia al coordinamento e all'organizzazione delle attività nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Sogei.

Sarà compito del Responsabile del contratto curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

4.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa al servizio.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

4.3 ADEMPIMENTI PER LA SICUREZZA

La Società s'impegna a porre in essere quanto necessario a garantire l'esecuzione delle attività in piena aderenza con le disposizioni del D. Lgs. 81/2008 "Testo Unico sulla sicurezza durante il lavoro", cooperando e coordinandosi, in particolare, con i referenti della Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.

Si evidenzia che le attività di cui al presente capitolato rientrano nelle fattispecie di cui al comma 3-bis del suddetto articolo, per le quali non sussiste l'obbligo di redigere il DUVRI (Documento Unico di Valutazione dei Rischi da Interferenze).

4.4 LINGUA

Tutte le attività e la documentazione sarà in lingua italiana e/o inglese.

4.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.



Consip S.p.A.

"Affidamento del servizio di Social Media Strategy"

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione ricevuta o prodotta, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

4.6 CONSUNTIVAZIONE DELLE ATTIVITÀ SVOLTE E MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La Società dovrà presentare una relazione trimestrale dettagliata delle attività effettuate nel periodo di riferimento. In base a questo documento verrà effettuata da parte di Sogei la verifica di conformità che, se positiva, consentirà l'adempimento della fatturazione entro il quinto giorno del mese successivo al trimestre di riferimento.

Le fatture dovranno essere corredate da copia verbale di verifica di conformità positiva oltre che dal Cig e dal numero di repertorio del contratto.



5 MONITORAGGIO DELLE COMPETENZE

Prima della stipula, la Società dovrà fornire a Sogei i curriculum vitae dei professionisti facenti parte del team di lavoro, aventi requisiti non inferiori a quelli minimi indicati nel presente capitolato.

La Società si impegna a fornire i professionisti indicati per tutto il periodo di validità contrattuale. Eventuali variazioni (in ingresso o in uscita) dei professionisti dichiarati dovranno essere comunicate anticipatamente e debitamente motivate; la Società dovrà comunicare entro 5 (cinque) giorni lavorativi la sostituzione, dichiarando in modo ufficiale e formale il possesso, da parte delle nuove figure di requisiti professionali definiti nel presente capitolato.

Sogei si riserva la possibilità di valutare, in qualsiasi momento, i livelli di conoscenza e l'idoneità allo svolgimento delle attività richieste della risorsa messa a disposizione dalla Società, sia tramite interviste dirette sia richiedendone il Curriculum Vitae.

La Società si impegna fin d'ora a sostituire le risorse ritenute non idonee entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta di Sogei.



6 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità seguenti modalità:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini indicati per la presentazione del piano di lavoro complessivo e dei documenti connessi di cui al precedente paragrafo 2.1, Sogei applicherà una penali pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto;
- nel caso di mancata disponibilità di uno o più professionisti rispondenti ai requisiti indicati, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ciascun professionista;
- nel caso di sostituzioni di professionisti richieste formalmente da Sogei, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella sostituzione;
- nel caso di sostituzioni di professionisti decise in autonomia dalla Società, Sogei applicherà una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno lavorativo di ritardo nella comunicazione.

Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicabili superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale complessivo, la Sogei avrà il diritto di risolvere, totalmente o parzialmente, il contratto in danno della Società, salvo il diritto dell'eventuale maggior danno.