

OGGETTO: APPALTO SPECIFICO SU SDAPA ICT PER L'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI SAAS DI SOCIAL MEDIA MANAGEMENT E SOCIAL ANALYTICS PER SOGEI – ID2728

I chiarimenti sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it.

CHIARIMENTI

Domanda n. 1

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 2 si richiede quanto segue:

- a) Si può considerare corretto affermare che la Social Media Analysis si configuri come un servizio e non come una feature di piattaforma?
- b) Qual è la cadenza da considerare per le analisi definite "periodiche"?
- c) Quali sono gli SLA per le analisi su richiesta?
- d) È previsto un dimensionamento stimato di GP disponibili per tali attività (così come per il supporto specialistico)?

Si fa presente che al paragrafo 4.3. non è menzionata la necessità del supporto da parte di un team di Social Media Analysts.

Risposta n. 1

Con riferimento alla lettera a), non si conferma.

Con riferimento alla lettera b), si fa riferimento a report che possono essere o automatici/pianificati una volta al mese o su richiesta o con possibilità di estrazione in autonomia.

Con riferimento alla lettera c), si precisa che valgono gli SLA presenti nella documentazione di gara con particolare riferimento all'appendice "Indicatori qualità".

Con riferimento alla lettera d), non si conferma. Si precisa che quanto richiesto al punto citato è da considerare ricompreso nel corrispettivo del "Servizio di Social media management e social analytics".

Domanda n. 2

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 4: si chiede alla cortese Stazione Appaltante cosa si intenda per "visualizzare lo storico delle assegnazioni dei quesiti di uno stesso utente, per poterli "riassegnare" con una logica". È corretto considerarlo come un modello di gestione qualitativo dove deve essere prevista la possibilità di far gestire gli utenti della Pagina/Social sempre dagli stessi Operatori in modo da garantire continuità di gestione?

Risposta n. 2

Per "visualizzare lo storico delle assegnazioni dei quesiti di uno stesso utente, per poterli "riassegnare" con una logica" si intende la possibilità di vedere lo storico della conversazione con quello stesso utente e le assegnazioni precedenti



dei relativi messaggi ad un operatore, in modo da poterlo riassegnare allo stesso membro del team o in alternativa riassegnare ad altro operatore.

Si precisa che ci si riferisce ad una logica generica perché i turni degli operatori possono variare per cui potrebbero non esserci assegnazioni automatiche basate su assegnazioni precedenti. Può essere considerato un modello di gestione utile nell'ambito di una conversazione fino a chiusura ticket, utile anche come informazione per chi gestisce le assegnazioni.

Domanda n. 3

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 5: si richiede se la procedura di assegnazione dei messaggi in push deve abilitarsi automaticamente in base ai volumi in ingresso o deve poter essere facoltà dell'admin attivarla/disattivarla.

Risposta n. 3

In riferimento alla procedura di assegnazione dei messaggi in push, deve poter essere facoltà dell'admin attivarla/disattivarla.

Domanda n. 4

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 5: l'offerente richiede di conoscere se la modalità di assegnazione automatica prevede delle specifiche logiche di assegnazione, oppure siano previste solo delle regole di dispatching di cui la piattaforma deve tener conto?

Risposta n. 4

In riferimento alla modalità di assegnazione automatica, non sono previste modalità di assegnazione automatica o regole di dispatching di cui la piattaforma deve tener conto.

Domanda n. 5

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 ID 11: si può definire che, come tempo medio di risposta, si intenda esclusivamente quello riferito al primo messaggio dell'utente per ciascun ticket, oppure deve essere espresso il tempo medio di risposta riferito ad ogni singolo utente?

Risposta n. 5

Per tempo medio di risposta si fa riferimento alla media dei tempi calcolati dall'apertura di un ticket da parte di un utente (primo messaggio su FB) alla risoluzione dello stesso da parte di uno o più operatori (ultimo messaggio di chiusura della conversazione).

Domanda n. 6

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" Rif.to ID 15: si chiede alla cortese amministrazione se per "dashboard personalizzabile con dei tab per i diversi flussi della piattaforma di microblogging da e verso gli utenti" si intenda la possibilità di osservare in tempo reale i volumi relativi ai singoli canali connessi alla piattaforma.

Risposta n. 6

Si conferma, si intende la possibilità di poter vedere in tempo reale e in modo ordinato e personalizzabile in dashboard diverse o stream di visualizzazione diversi le varie linee di attività: messaggi diretti in ingresso e in uscita, mentions, post pubblicati, retweets, commenti di contenuti istituzionali, ecc., relativi ai vari canali social.

**Domanda n. 7**

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 16: si chiede se il report periodico da ricevere via mail deve contemplare Kpi relativi alle prestazioni delle pagine proprietarie (Social Analytics) o Kpi qualitativi/quantitativi per la misurazione delle prestazioni degli operatori.

Risposta n. 7

Il report periodico da ricevere via mail deve contemplare Kpi relativi alle prestazioni delle pagine proprietarie.

Domanda n. 8

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 18: Si richiede cortesemente se sia prevista la possibilità di integrazione con un vostro endpoint API in modo da poter gestire i dati in tempo reale.

Risposta n. 8

Si precisa che si fa riferimento ad API messe a disposizione dalla piattaforma Salesforce.

Domanda n. 9

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 18: si chiede alla rispettabile Stazione Appaltante se per il deposito degli eventuali report statici sia da prevedere l'utilizzo di un'area SMTP.

Risposta n. 9

Non si conferma. Per il deposito degli eventuali report statici è sufficiente che vengano resi disponibili per il download dalla piattaforma o inviati tramite email/altro sistema.

Domanda n. 10

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 18: si richiede se per la visualizzazione dei report sia necessario prevedere un'inclusione in "iframe" nel modulo di reporting sales force.

Risposta n. 10

Non si conferma. Per la visualizzazione dei report non è necessario prevedere un'inclusione in "iframe" nel modulo di reporting Salesforce.

Domanda n. 11

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 28: si richiede se per i casi più complicati inviati al CRM sia da prevedere che la risposta gestita dal team Salesforce venga pubblicata utilizzando il connettore della piattaforma partner oppure direttamente dalla piattaforma Salesforce stessa.

Risposta n. 11

La risposta gestita da team CRM Salesforce, gestita tramite connettore, viene pubblicata direttamente come risposta all'utente e apparirà anche sulla piattaforma di social media management, come le altre risposte.

Domanda n. 12

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.1 Rif.to ID 35: si richiede di conoscere se per l'accesso debbano essere generate credenziali direttamente dalla piattaforma senza la possibilità di utilizzare sistemi di autenticazione terzi (e.g. Google e/o Facebook).

**Risposta n. 12**

Si conferma, per l'accesso devono essere generate credenziali della piattaforma. Si precisa inoltre che dovrà essere previsto, come indicato all'ID 33 dello stesso paragrafo 4.1, anche un sistema di Multifactor authentication.

Domanda n. 13

Documento "ID2728 - Allegato 12 - Capitolato tecnico.pdf" par. 4.4 "Servizio di Supporto Specialistico": si richiede cortesemente di conoscere se le attività descritte siano riferite unicamente a quanto identificato nella parte di requisiti, da gestire entro 3 mesi dalla stipula (cfr. Par 4.1., requisiti 13, 18, 23, 28) o siano da riferire anche per le ulteriori funzionalità.

Risposta n. 13

Al paragrafo 4.4 dell'allegato 12 "Capitolato tecnico" sono indicate le attività ricomprese all'interno del "Servizio di Supporto specialistico", attività che saranno remunerate a consumo come indicato al paragrafo 5 "METRICHE, DIMENSIONAMENTO ED EROGAZIONE" dello stesso allegato 12.

Si precisa quindi che con la frase *"deve esserne garantita l'implementazione entro 3 mesi dalla stipula"*, in riferimento a quanto indicato al paragrafo 4.1 dell'allegato 12 - ai punti 13, 18, 23, 28 - si deve intendere che i punti specifici a cui è riferita devono essere implementati entro 3 mesi dalla stipula e che, come tutti gli altri punti indicati al paragrafo 4.1 dell'allegato 12, sono da considerare ricompresi nel corrispettivo del "Servizio di Social media management e social analytics".

Domanda n. 14

Come da Paragrafo 4.2. Requisiti di esecuzione dell'All.12 cap Tecnico si chiede di confermare che, ai fini della sottomissione dell'offerta in oggetto, ed in merito alla qualificazione ACN QC1, è sufficiente in sede di gara dimostrare l'avvio del processo di qualificazione e garantire l'acquisizione di tale certificazione entro l'inizio dei lavori, anche in considerazione del fatto che la nostra azienda possiede le certificazioni certificazione ISO27001 (sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni) e relative estensioni ISO27701 (conformità al GDPR), ISO27017 (sicurezza delle informazione dei servizi in cloud) e ISO27018 (protezione delle informazioni personali in cloud).

Risposta n. 14

La qualificazione QC1 richiesta è un requisito di esecuzione e quindi si precisa che non è previsto, come da voi indicato, "in sede di gara dimostrare l'avvio del processo di qualificazione" ma che, come indicato al paragrafo 4.2 dell'allegato 12, QC1 è il *"livello di qualificazione richiesto per poter erogare i servizi oggetto della presente acquisizione"* e che solo *"Ai fini della stipula del contratto sarà quindi verificata la qualificazione suddetta [...]"*.

Si precisa quindi che ai fini della sottomissione dell'offerta non è necessario dimostrare, come indicato nella domanda posta, "l'avvio del processo di qualificazione" ACN.

Domanda n. 15

Come da Paragrafo 4.2. Requisiti di esecuzione dell'All.12 cap Tecnico si chiede di confermare che, ai fini della sottomissione dell'offerta, il possesso delle certificazioni certificazione ISO27001 (sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni) e relative estensioni ISO27701 (conformità al GDPR), ISO27017 (sicurezza delle informazione dei servizi in cloud) e ISO27018 (protezione delle informazioni personali in cloud) è sufficiente a soddisfare il requisito richiamato al paragrafo.

Risposta n. 15

Non si conferma.



La domanda non è chiara, per la soddisfazione del requisito di cui al paragrafo 4.2 dell'allegato 12 "Capitolato tecnico", si faccia riferimento alla risposta alla **Domanda n.14**.

Roma,

Divisione Sourcing Digitalizzazione

Il Responsabile

(Ing. Patrizia Bramini)
