CLASSIFICAZIONE DEL DOCUMENTO: CONSIP PUBLIC

ALLEGATO 12
CAPITOLATO TECNICO

APPALTO SPECIFICO INDETTO DA CONSIP S.P.A. PER L'AFFIDAMENTO DI SERVIZI SAAS DI SOCIAL MEDIA MANAGEMENT E SOCIAL ANALYTICS PER SOGEI NELL'AMBITO DELLO SDAPA ICT - ID 2728

INDICE

1. PREMESSA 3
1.1. Acronimi e definizioni 4
2. CONTESTO DI RIFERIMENTO 5
3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA 5
3.1. Oggetto 5
3.2. Durata 5
4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI 6
4.1. Requisiti funzionali e non funzionali 6
4.2. Requisiti di esecuzione 12
4.3. Servizio di Social media management e social analytics 13
4.4. Servizio di Supporto specialistico 13
5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO ED EROGAZIONE 14
6. MODALITÀ DI ESECUZIONE 15
6.1. Attività propedeutiche 15
6.1.1. Pianificazione iniziale 15
6.1.2. Subentro o Presa in carico 16
6.1.3. Responsabile unico delle attività contrattuali 16
6.2. Livelli di servizio 17
6.2.1. Indicatori di qualità 18
6.3. Trasferimento di know-how 18
6.4. Luogo di lavoro 18
6.5. Figure professionali 19
7. GOVERNO DELLA FORNITURA 21
7.1. Verifica di conformità 21
7.2. Vincoli Temporali 21
7.2.1. Documenti e attività 21
7.2.2. Risorse impiegate 22
7.3. Azioni contrattuali 23
7.3.1. Rilievi 23
7.3.2. Penali 24

1. PREMESSA

Il presente documento ha l'obiettivo di definire le caratteristiche e i requisiti relativi all'acquisizione dei servizi oggetto della procedura di gara di cui al presente documento, in termini di quantità, qualità e livelli di servizio che siano corrispondenti a quanto definito da Sogei S.p.A. (in avanti anche solo "Committente").

I servizi, il loro relativo dimensionamento, le modalità di esecuzione e tutte le indicazioni espresse nel presente documento e nella relativa appendice, rappresentano la specificazione necessaria per la presente fornitura e, pertanto, le prescrizioni ivi contenute rappresentano requisiti minimi della fornitura.

In particolare, è parte integrante del presente Capitolato tecnico la seguente appendice:

- **Appendice 1 - Indicatori di qualità**: contenente gli indicatori di qualità della presente fornitura.

Ciò comporta che:

- in fase di offerta, il non rispetto di quanto specificato nel Capitolato tecnico e della sua appendice comporterà l'esclusione dalla procedura di gara;
- in fase di esecuzione, il non rispetto di quanto specificato nel Capitolato tecnico e nella sua appendice, oltreché di quanto previsto nel Contratto, costituirà inadempimento contrattuale che comporterà l'applicazione delle apposite azioni contrattuali (Cfr. paragrafo 7.3).

1.1. Acronimi e definizioni

Affidamento	Insieme di uno o più obiettivi e/o attività affidati al Fornitore per la realizzazione dei servizi richiesti
Aggiudicatario ovvero Impresa ovvero Fornitore	Società (o raggruppamento di Società) che risulterà aggiudicataria della procedura che sarà indetta per l'affidamento dei servizi oggetto del presente documento
Amministrazione ovvero Committente	Sogei S.p.A.
ACN	Agenzia di Cybersicurezza Nazionale
CRM	Customer Relationship Management
GP	Giorni Persona equivalenti è l'unità di misura utilizzata per indicare l'effort erogato o pianificato per eseguire un servizio o un progetto; il numero di ore lavorabili giornaliere è posto convenzionalmente pari a 8.
MEF	Ministero dell'Economia e delle Finanze
Piano di Lavoro dell'affidamento	Relativo alle attività di carattere progettuale, contiene il dettaglio delle attività di ogni singola fase del singolo obiettivo, la relativa tempificazione e le stime di impegno
Piano di Subentro	È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate ad inizio Fornitura, la relativa tempificazione e le stime di impegno
Piano di Trasferimento Know How	È il piano che contiene il dettaglio delle attività che devono essere espletate per il Trasferimento di Know How, la relativa tempificazione
Responsabile unico delle attività contrattuali ovvero Responsabile della Fornitura	La persona individuata dall'Aggiudicatario come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali
SaaS	Software as a Service
Servizio/i	Prestazione/i dovuta/e in esecuzione del contratto
Sogei	Sogei, Società Generale d'Informatica S.p.A.

2. CONTESTO DI RIFERIMENTO

La Sogei S.p.A. è una Società a totale partecipazione del Ministero dell'Economia e delle Finanze ed è inclusa nel bilancio consolidato dello Stato. È una Società strumentale di detta Amministrazione, opera prevalentemente per lo sviluppo e l'integrazione dell'intero sistema informativo del MEF.

Al fine di migliorare progressivamente le relazioni con i cittadini, negli ultimi anni le Pubbliche Amministrazioni hanno intrapreso nuovi percorsi di dialogo con gli stessi, anche attraverso innovativi canali di comunicazione, come i social media. Per poter gestire al meglio questo nuovo canale di comunicazione e il livello di ingaggio delle Amministrazioni con il cittadino, Sogei ha acquistato ed utilizza attualmente le licenze della piattaforma di Social Management di Salesforce - Social Studio - che ha permesso una gestione integrata anche con il CRM dell'Agenzia delle Entrate. La piattaforma viene utilizzata anche da altri clienti istituzionali come Agenzia delle Dogane e Monopoli, allo scopo soprattutto di promuovere e comunicare ai cittadini iniziative e obiettivi istituzionali.

Sogei con la presente procedura intende acquisire servizi, in continuità rispetto all'attuale piattaforma Saleforce che sarà dismessa, erogati in SaaS, di Social media management e Social analytics a supporto delle attività di relazione con i cittadini delle Agenzie committenti, migliorando sia il dialogo orizzontale con gli stessi sia lo sviluppo dell'attività di assistenza ai contribuenti.

3. OGGETTO E DURATA DELLA FORNITURA

3.1. Oggetto

Sono oggetto della fornitura i seguenti servizi relativamente alle attività dettagliate nei paragrafi a seguire:

a) Social media management e social analytics;
b) Supporto specialistico.

3.2. Durata

Il contratto ha una durata **complessiva di 36 (trentasei) mesi**, a decorrere dalla "Data di attivazione dei servizi", comunicata da Sogei al Fornitore successivamente alla stipula del Contratto. Tale data in ogni caso sarà successiva alle attività di cui ai successivi paragrafi 6.1.1 e 6.1.2.

È prevista altresì la possibilità di proroga tecnica ai sensi dell'art. 120 c. 11, del D.Lgs. 36/2023.

Pertanto, a partire dalla stipula del contratto si avranno 2 periodi contigui:

- **subentro** per una durata massima di **60 giorni solari** dalla stipula (non incluso nel periodo di erogazione dei servizi), la cui durata sarà stabilita da Sogei (Cfr. paragrafo 6.1.2);
- **erogazione** dei servizi "Social media management e social analytics" e "Supporto specialistico" per un periodo di **36 mesi** a partire dalla "Data di attivazione dei servizi" (Cfr. paragrafi 4.3 e 4.4).

4. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

4.1. Requisiti funzionali e non funzionali

Di seguito sono descritti i requisiti funzionali e non funzionali caratterizzanti il servizio di Social media management e Social analytics da erogarsi in modalità cloud di tipo SaaS.

Seguono le tabelle che approfondiscono la gestione di tutti gli elementi inerenti al servizio richiesto da fruire attraverso la soluzione SaaS messa a disposizione.

È necessaria inoltre la possibilità di integrare il nuovo prodotto con la Customer Service Console di Salesforce per la parte di CRM, come di seguito dettagliato.

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
01	**Social Analytics** Media monitoring	Monitorare in tempo reale e su periodi predefiniti i vari canali social. In particolare, si richiede di monitorare le principali metriche degli account social istituzionali, come il numero e le variazioni nel tempo di follower, post pubblicati, tipologie di post, commenti, messaggi in ingresso e in uscita, menzioni, numero di interazioni, tempi di risposta, sentiment analysis, engagement rate e copertura fan. Inoltre, si richiede di monitorare il numero dei follower, le percentuali di coinvolgimento dei post ed eventualmente altre metriche specifiche dei social media.
02	**Social Analytics** Indagini sul brand (analisi reputazionale)	Garantire periodicamente, e su richiesta, una social media analysis che evidenzi la "brand reputation" sui social, una sorta di report che faccia emergere, anche attraverso grafici ad hoc, la sentiment analysis rispetto all'Istituzione in un certo periodo di riferimento.
03	**Social Analytics** Social listening e sentiment analysis sul proprio brand e su specifiche tematiche	Effettuare analisi di brand reputation e social listening, definendo un insieme di parole chiave, da analizzare all'interno dei social e del web, per monitorare le conversazioni relative ad argomenti selezionati.
04	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration	La piattaforma dovrà garantire la possibilità di: ▪ gestire le diverse fasi d'interazione con gli utenti, con la stessa logica di un sistema di trouble ticketing: assegnare i messaggi in ingresso ai singoli membri del team, ed eventualmente riassegnarli a un altro membro dello stesso team o a un team diverso ▪ visualizzare l'elenco delle assegnazioni di ciascun membro del/dei team ▪ di visualizzare lo storico delle assegnazioni dei quesiti di uno stesso utente, per poterli "riassegnare" con una logica ▪ etichettare i quesiti con dei tag utili alla classificazione degli argomenti trattati ▪ monitorare lo stato delle assegnazioni e risolvere i messaggi a cui è stata fornita risposta ▪ inserire eventuali note contestualmente alla risoluzione dell'interazione con l'utente ▪ avere uno spazio adeguato riservato al riquadro per la scrittura della risposta • per ogni passaggio deve essere possibile visualizzare lo storico della gestione del case

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
05	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration	La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di un'assegnazione automatica dei messaggi degli utenti, così da evitare il rischio di perderne qualcuno con l'assegnazione manuale, in previsione di un numero elevato di richieste da gestire. Inoltre, prevedere una forma di catalogazione automatica dei messaggi in ingresso per parole chiave: ad esempio tag automatici.
06	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration	Per una visione completa dei messaggi gestiti e chiusi dal team, la piattaforma dovrà prevedere la possibilità di vedere e filtrare l'elenco di tutti i messaggi risolti quotidianamente dai singoli team e da ogni utente dei team, così come i messaggi assegnati e non ancora chiusi.
07	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration	Per una più immediata individuazione dei messaggi già presi in carico dai team sarebbe utile che il nome del mittente fosse riproposto anche nell'elenco dei messaggi utente già assegnati, così da evitare di aprirli singolarmente per rintracciare il nome utente autore del messaggio.
08	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration	Nel momento in cui viene assegnato un messaggio/ticket ad un membro del team, questo riceverà una notifica/mail che lo avverte dell'assegnazione.
09	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita - ambiente di collaboration – profilazione	Profilazione - La piattaforma dovrà prevedere la possibilità di abilitazioni differenziate per l'accesso alle varie funzionalità tra i componenti del team dedicato. Con possibilità di configurare ruoli e permessi diversi.
10	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita – gestione messaggi facebook	Classificazione dei messaggi con etichette personalizzabili: permette di assegnare etichette personalizzate ai messaggi per una classificazione rapida e coerente.

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
11	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita – audit	Audit - La piattaforma deve consentire la memorizzazione dello storico di tutte le conversazioni tra team e utenti e l'export di tali informazioni in qualsiasi momento. In particolare il dettaglio di: nome Utente, messaggio, nome membro del team che ha gestito il messaggio, tempo medio di risposta, eventuale assegnazione al CRM.
12	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita	Sistema di alert, identificazione ed eventuale blocco degli utenti che violano le regole di moderazione (parole inserite nella blacklist) impostate sui social. Possibilità di nascondere o eliminare eventuali commenti e messaggi che violano le policy.
13	**Social Media Management** Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita	La piattaforma dovrà prevedere un sistema che permetta l'abbreviazione dei link da condividere e la possibilità di condividerne più di uno nello stesso post (Es. Bitly). Nel caso in cui non dovesse essere presente come funzionalità standard del prodotto, deve esserne garantita l' implementazione entro 3 mesi dalla stipula.
14	**Social Media Management** Dashboard	▪ Gestione delle diverse linee di attività da una singola dashboard: la piattaforma consente di gestire diverse attività da un'unica dashboard o, in alternativa, deve essere presente una modalità ugualmente efficace a tale gestione, facilitando la supervisione e la gestione efficiente. ▪ Monitoraggio dello stream in tempo reale dei messaggi degli utenti in ingresso e delle risposte del team: permette di monitorare in tempo reale i messaggi degli utenti in arrivo e le risposte del team, consentendo una gestione reattiva delle interazioni. ▪ Monitoraggio della bacheca dei contenuti della pagina Facebook istituzionale: consente di monitorare i commenti in ingresso e in uscita, i messaggi privati in ingresso e in uscita, i post e le menzioni sulla pagina Facebook istituzionale
15	**Social Media Management** Dashboard	Possibilità di personalizzare la dashboard, per rispondere all'eventuale esigenza di visualizzare in tempo reale l'andamento contestuale dei diversi canali social istituzionali e degli eventuali scambi con gli utenti sulle diverse piattaforme. Ad esempio, la soluzione dovrà fornire una dashboard personalizzabile con dei tab per i diversi flussi della piattaforma di microblogging da e verso gli utenti: messaggi diretti in ingresso e in uscita, mentions, retweets con commenti di contenuti istituzionali, hashtag dedicati a campagne istituzionali in corso. Questa stessa logica andrà applicata anche alla funzionalità di reportistica.
16	**Social Media Management** Report – audit	Possibilità di produrre e esportare una reportistica (in formati pdf e/o csv e/o excel) e ricevere periodicamente mail con report personalizzabili sulle performance delle diverse pagine social e sul media monitoring.

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
17	**Social Media Management** Report – audit	La piattaforma dovrà garantire un servizio di reportistica utile alla consuntivazione interna delle linee di attività, degli input degli utenti e degli output del team dedicato. La soluzione dovrà assicurare che la funzionalità di reportistica tracci periodicamente il trend delle interazioni con gli utenti, fornendo, in tab distinte, il dettaglio dei messaggi gestiti da ciascun membro del team, la classificazione degli stessi per argomento e le rispettive assegnazioni ai membri dei diversi team. E' prioritaria l'esigenza di avere una reportistica da cui emerga chiaramente, per ogni singola interazione con l'utente - avvenuta anche in più momenti nell'arco della stessa giornata - chi ha risposto e come. Attualmente i report della piattaforma social relativi all'attività di assistenza via Facebook contengono, per ogni richiesta di assistenza, i seguenti indicatori: ▪ Utente/IDUtente che richiede assistenza ▪ Messaggio di testo ricevuto ▪ Data e ora ricezione messaggio ▪ Assegnazione messaggio al membro del team che risponde (Nome membro del team Agenzia) ▪ Risposta dell'Agenzia delle Entrate ▪ Tempo medio di risposta da parte dell'Agenzia, per ogni messaggio ▪ Indicazione sull'eventuale assegnazione del messaggio al CRM Salesforce e risposta ▪ Eventuali ulteriori messaggi della conversazione con lo stesso utente Tale reportistica viene prodotta grazie all'esportazione mensile di dati in formato csv.
18	**Social Media Management** Report	Integrazione con il CRM Salesforce: la piattaforma di reportistica deve essere integrabile con i sistemi di Customer Service Salesforce dell'istituzione tramite un connettore: ▪ Visibilità delle attività di supporto utenti: le attività di supporto utenti erogate tramite la piattaforma social e assegnate al CRM devono essere visibili nella reportistica del CRM, consentendo l'estrazione di dati completi di tutte le linee di attività. ▪ Dettaglio delle interazioni tra piattaforma social e CRM: la reportistica deve mostrare quali e quanti scambi (messaggi su Facebook) vengono affidati dalla piattaforma social alla piattaforma CRM e le relative risposte, nonché i tempi di gestione delle varie attività di questo tipo sul CRM. ▪ Visualizzazione dinamica o statica: l'ideale sarebbe avere queste informazioni dinamicamente mostrate nell'interfaccia web, ma è accettabile anche una soluzione con report statici (es. csv, pdf).
19	**Social Media Management** Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali	Possibilità di pubblicare anche simultaneamente sui principali social network: Facebook, Twitter, LinkedIn, Instagram, Youtube.
20	**Social Media Management** Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali	La piattaforma dovrà anche consentire la pubblicazione dei post multimediali sui canali social (foto, video, carousel,.) con l'indicazione della grandezza dei contenuti multimediali supportati e la lunghezza massima di caratteri testuali per i post. Mostrando un alert di errore quando il contenuto non rispetta gli standard del social o della piattaforma.
21	**Social Media Management** Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali	Possibilità di pianificare la pubblicazione di contenuti su più canali social, ad orari precedentemente definiti e possibilità di assegnazione dei contenuti da pubblicare a eventuali altri membri del team per l'approvazione prima della pubblicazione (workflow approvativo)

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
22	**Social Media Management** Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali	La piattaforma deve garantire la possibilità di avere le funzionalità di pubblicazione standard di ogni social media e poter: • personalizzare i contenuti e visualizzarli in anteprima (per poter vedere la resa del post pre-pubblicazione) • inserire nel contenuto le menzioni con l'ausilio di una sorta di autocompilazione (anticipazione del nome digitando @e le prime lettere) e tagging tramite hashtag
23	**Social Media Management** Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali	Spazio di gestione condivisa all'interno della piattaforma di risposte predefinite e contenuti riutilizzabili dal team: ▪ La piattaforma deve garantire uno spazio per inserire bozze di risposte standardizzabili e condivisibili da tutto il personale impiegato (almeno 150 risposte). ▪ La piattaforma deve offrire la possibilità di catalogare le risposte per argomento e di ricercare i contenuti all'interno dello spazio condiviso. Nel caso in cui non dovessero essere presenti come funzionalità standard del prodotto e non ci sia una modalità alternativa efficace a tale gestione, deve esserne garantita l'implementazione entro 3 mesi dalla stipula.
24	**Social Media Management** TEAM PERFOMANCE - Misurazione del Team	Possibilità di analizzare il numero di messaggi gestiti dal team rispetto a questi parametri: ▪ numero di assegnazioni per ogni membro del team ▪ stato di ogni messaggio ▪ numero di messaggi risolti per ogni membro del team ▪ ricerca delle assegnazioni e dello stato in un arco temporale prescelto
25	**Social Media Management** TEAM PERFOMANCE - Misurazione del Team	Per poter misurare le attività svolte, la piattaforma deve prevedere la possibilità di analizzare i livelli di servizio attraverso una metrica che tenga conto del numero di messaggi assegnati a ciascun membro del team anche se provenienti da uno stesso utente.
26	**Social Media Management** TEAM PERFOMANCE - Misurazione del Team	Gli amministratori del Team devono poter misurare le performance del team attraverso ad esempio il tempo medio di risposta e chiusura dei vari messaggi. La soluzione deve inoltre disporre di uno strumento di monitoraggio dei workflow assegnati ai singoli membri del team.
27	**Social Media Management** Influencer Management	Sulla base di parametri predefiniti e parole chiave/trend, la piattaforma dovrebbe identificare e monitorare gli utenti considerati influencer per l'Agenzia.
28	**Social Media Management** CRM INTEGRATION	Per i quesiti più complessi, l'attuale piattaforma social, tramite un connettore, riesce ad inviare e assegnare le richieste di supporto più complesse che arrivano via Facebook Messenger, al Customer Service di Salesforce (CRM) gestito da un altro team di assistenza: ▪ Possibilità di assegnare un messaggio ricevuto su un social a un operatore del CRM per la gestione diretta su Salesforce (CRM) ▪ Il ticket verrà gestito da operatori specializzati sul CRM e, una volta chiuso, la conversazione sarà visibile anche sulla nuova piattaforma social Nel caso in cui non dovessero essere presenti come funzionalità standard del prodotto e non ci sia una modalità alternativa efficace a tale gestione, deve esserne garantita l'implementazione entro 3 mesi dalla stipula.
29	Fruizione – multi tenant	Possibilità di utilizzare la piattaforma con tenant differenti e segregazione logica dei dati dei diversi tenant

Requisiti		
ID	**Funzionalità/Caratteristica**	**Requisito**
30	Integrazione	Possibilità di integrazione esponendo API proprie o richiamando API di altri sistemi ovvero tramite integrazione di piattaforme di terze parti, purché non prevedano la persistenza dei dati
31	Fruizione Mobile	Possibilità di fruire la soluzione tramite APP o in modalità mobile garantendone la responsività: una grafica leggibile e intuitiva e un utilizzo delle funzionalità efficace in termini di usabilità
32	Sicurezza - Autenticazione	Possibilità di federazione con sistemi di autenticazione aziendali (per permettere il SSO)
33	Sicurezza - Autenticazione	Possibilità di effettuare una modalità di autenticazione a due fattori
34	Sicurezza - Autenticazione	Funzione di amministrazione degli utenti/profili utente
35	Sicurezza - Integrazione con sorgenti dati	Le credenziali utilizzate per le connessioni verso i sorgenti web/social devono essere proprietarie della piattaforma
36	Sicurezza - Proxy	Raggiungibilità del servizio via Proxy in modalità https

Inoltre, di seguito si elencano ulteriori esigenze che dovranno essere soddisfatte dalla soluzione cloud proposta in termini di caratteristiche e volumi attesi:

Caratteristica	Esigenza
Tenant/ambienti separati	**3 tenant totali** *(2 tenant attivati alla stipula più un ulteriore tenant attivabile in corso di esecuzione contrattuale)*
Numero utenti	**30 utenti per tenant**

Caratteristica	Esigenza
Numero di Social Channels da analizzare	**6/9 account social per tenant** *Al momento per il primo tenant:* - *Linkedin* - *Twitter* - *Facebook* - *Instagram* - *Youtube* *Whatsapp: il collegamento* *Al momento per il secondo tenant:* - *1 Linkedin* - *2 Twitter* - *2 Facebook* - *2 Instagram* - *2 Youtube*
Ruoli utente	Ruoli così suddivisi: - 4/5: Superuser/amministratori - 20 Utenti completi (permessi di pubblicazione, assegnazione, reportistca su tutti i canali) - 5 con permessi di pubblicazione solo per alcuni account social
Dimensionamento medio mentions mensili (per tenant)	Messaggistica: in media 400 interazioni mensili (messaggi in ingresso e uscita) con picchi fino a 1200 interazioni mensili nei periodi di scadenze fiscali. Sugli account social vengono pubblicati in totale (tutti i social) in media 60 post al mese.
Numero mentions mensili e di picco da gestire (per tenant)	Le interazioni e gli scambi, in particolar modo tramite Facebook per le richieste di assistenza, possono arrivare anche a picchi di 1200 interazioni mensili (messaggi in ingresso e uscita).
Numero di campagne/topics simultanei da analizzare	10

4.2. Requisiti di esecuzione

In conformità a quanto previsto dai decreti direttoriali n. 29 del 2 gennaio 2023 e n. 2927 del 30 gennaio 2024 dell'ACN in tema di qualificazione di servizi Cloud per le Pubbliche Amministrazioni, **il livello di qualificazione richiesto per poter erogare i servizi oggetto della presente acquisizione è QC1**, ferme restando le eventuali diverse previsioni sul punto di cui al regime ordinario di qualificazione, la cui entrata in vigore è prevista per il 1 luglio 2024 laddove *ratione temporis* applicabili.

Ai fini della stipula del contratto sarà quindi verificata la qualificazione suddetta ovvero la eventuale diversa qualificazione richiesta per poter erogare i servizi oggetto della presente acquisizione in base alle vigenti

previsioni sul punto al momento della stipula del contratto per il servizio SaaS offerto.

4.3. Servizio di Social media management e social analytics

In tale servizio, da erogarsi in SaaS, si intendono ricomprese le attività riguardanti a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- l'utilizzo di una Piattaforma Social con componenti di Social analytics (incluso sentiment analysis) e social media management;
- configurazione del servizio e set-up: (i) configurazione e parametrizzazione delle funzioni esistenti sulla soluzione offerta e personalizzazioni necessarie; (ii) realizzazione di eventuali moduli software addizionali necessari per la copertura dei requisiti funzionali e, più in generale, per supportare l'acquisizione dei dati necessari al servizio; (iii) formazione di base, sul funzionamento e utilizzo del servizio; (iv) attività di help desk;

e comunque si ritengono ricomprese tutte le attività atte a garantire il soddisfacimento dei requisiti di cui al paragrafo 4.1.

In tale servizio si intende ricompresa la formazione consistente nell'addestramento degli utenti affinché siano in grado di utilizzare la soluzione messa a disposizione (Cfr. paragrafo 6.1.2) ed eventuali nuove funzionalità messe a disposizione in corso di esecuzione contrattuale. Il Fornitore curerà quindi l'adeguata formazione e l'addestramento degli utenti sulla base delle esigenze manifestate in corso di contratto da Sogei fornendo anche la documentazione che si rendesse necessaria.

Il servizio SaaS deve essere disponibile H24 365 giorni l'anno, secondo il livello di *availability* dichiarato in sede di qualificazione ACN.

Il Fornitore deve rendere disponibile un'assistenza di help desk come indicato al paragrafo 6.2.

4.4. Servizio di Supporto specialistico

In tale servizio si intendono ricomprese le seguenti attività esemplificative e non esaustive:

- analisi, progettazione e sviluppo di nuove funzionalità per l'adeguamento ai processi Sogei;
- integrazione, condotta da terze parti, con applicazioni *on premises* e *cloud*;
- assistenza tecnica per la gestione delle componenti di integrazione;
- configurazione ambiente;
- configurazione utenze sulla piattaforma;
- configurazione dei ruoli e permessi;
- supporto nel testing della soluzione e dell'integrazione con il sistema di CRM.

Per il servizio di Supporto specialistico i deliverable da produrre saranno di volta in volta concordati con Sogei in relazione alle esigenze specifiche.

Gli interventi previsti nel Servizio di Supporto tecnico specialistico, si configurano come interventi progettuali a consumo, affidamenti attivati a fronte di esplicita richiesta di Sogei e, per tale motivo, si prevede per ciascuno di essi la redazione di un piano di lavoro dell'affidamento con la descrizione delle attività, delle *milestone* e dei *deliverable*, aggiornato in corso

di esecuzione delle attività, quali:

- Stima intervento, con cui il Fornitore procedere ad una valutazione dei tempi e dei costi dell'attività (stima dell'effort in giorni persona); tale stima deve essere effettuata **entro 3 giorni lavorativi** dalla richiesta da parte di Sogei;
- Evento e data di Autorizzazione: comunicazione formale o riunione di start-up, attraverso cui Sogei autorizza l'avvio delle attività; a valle di tale autorizzazione vengono messe a disposizione le risorse da impiegare;
- Tempi di Consegna: milestone con cui il Fornitore rilascia i prodotti realizzati e, contestualmente, Sogei ne verifica la quantità e la tipologia senza alcuna valutazione di contenuto;
- Tempi e modalità di Verifica di conformità: realizzata da Sogei, svolta seguendo le indicazioni descritte nella documentazione contrattuale e al successivo paragrafo 7.1.

Nel caso in cui non sia richiesta una pianificazione preventiva, Sogei concorderà comunque con il Fornitore l'obiettivo dell'intervento singolo, l'impegno necessario e le modalità di esecuzione.

In caso di riunioni tra Sogei e il Fornitore, verrà redatto apposito verbale, che verrà condiviso tra le parti **entro 3 giorni lavorativi** dal termine della riunione medesima.

Al termine di ciascun mese il Responsabile unico della attività contrattuali predisporrà e firmerà un "Consuntivo Attività", dichiarando l'impegno, in termini di giorni persona, effettivamente erogato, e contenente le informazioni riguardanti lo stato di avanzamento dei servizi, con evidenza delle attività concluse ed in corso, la percentuale di avanzamento, le eventuali criticità/ritardi, le azioni di recupero e i motivi di scostamento.

Tale Consuntivo Attività dovrà essere consegnato a Sogei con cadenza mensile o diversa periodicità definita da Sogei, **entro 5 giorni lavorativi dal termine del mese di riferimento** e dovrà essere approvato da Sogei entro i successivi 5 giorni lavorativi. Si precisa che, come meglio chiarito al successivo paragrafo 7.1, la Verifica di conformità del servizio di Supporto specialistico si baserà sul "Consuntivo Attività" di volta in volta approvato.

5. METRICHE, DIMENSIONAMENTO ED EROGAZIONE

Di seguito si riporta, in forma tabellare, per ogni servizio, il dimensionamento stimato per l'intera durata contrattuale.

Servizio	Metrica	Modalità erogazione	Dimensionamento
Social analytics e Social media management	Canone mensile	Continuativa A corpo	• **36 canoni mensili** nell'arco dei tre anni di erogazione del servizio
Supporto specialistico	GP	A consumo	• **105** nell'arco dei tre anni di erogazione del servizio, di cui: - 35 per la figura professionale di Specialista di prodotto; - 70 per la figura professionale di Analista funzionale.

I dimensionamenti sono da intendersi come valori stimati sulla base delle previsioni a medio/lungo termine e devono essere intesi come quantità di riferimento ed in nessun caso questi valori potranno essere considerati un obbligo da parte di Sogei. Resta inteso che le ripartizioni degli impegni possono variare in funzione delle esigenze della Committente, nel rispetto del massimale economico contrattuale e di quanto specificato nella documentazione di gara.

Il servizio di "Social analytics e Social media management" di cui al paragrafo 3.1, lettera a), dovrà essere erogato in modalità continuativa durante l'intero periodo di durata contrattuale.

Il servizio di "Supporto specialistico" di cui al paragrafo 3.1, lettera b), è stimato, per l'intera durata della Fornitura, in 105 giorni persona, erogabili "a consumo", su richiesta della Committente, durante l'intero periodo di durata contrattuale.

Per la descrizione dei profili professionali, delle relative competenze si rimanda al paragrafo 6.5.

6. MODALITÀ DI ESECUZIONE

Al Fornitore è richiesto, in tutte le attività oggetto del presente Capitolato, il rispetto dei processi, degli standard e delle linee guida che potranno essere indicati da Sogei in fase di esecuzione e il Fornitore dovrà farsi carico di diffondere al proprio interno tali conoscenze, di applicarle proattivamente e di recepirne tempestivamente eventuali variazioni.

Sogei si riserva di modificare le modalità di esecuzione di seguito descritte e di introdurre nuove modalità, anche in corso d'opera, dandone congruo preavviso al Fornitore. In aggiunta, tali modalità di esecuzione potranno essere congiuntamente riviste, su proposta del Fornitore, e potranno essere concordate opportune semplificazioni o variazioni in funzione delle specificità dei singoli interventi.

Sogei si riserva di avvalersi di terzi per il supporto allo svolgimento di attività di propria competenza, ferma restando la responsabilità globale di Sogei nello svolgimento di tali attività.

6.1. Attività propedeutiche

All'atto della stipula del contratto, Sogei indicherà le modalità con cui trasmettere automaticamente a Sogei, durante l'esecuzione della fornitura, le informazioni sui servizi prestati (dichiarazione prestazioni rese). La Committente si riserva la possibilità di modificare le modalità di presentazione delle dichiarazioni prestazioni rese in corso di esecuzione contrattuale.
Nel periodo di subentro il Fornitore dovrà acquisire il know-how sul contesto tecnologico ed applicativo nonché di processo ed organizzativo della fornitura.
Tutte le spese e gli oneri del Fornitore, relativi alle attività propedeutiche all'erogazione dei servizi oggetto del presente documento, sono da intendersi ricomprese e compensate nel corrispettivo complessivo della fornitura.

6.1.1. Pianificazione iniziale

A valle della stipula, verrà pianificata una riunione con il Responsabile della Fornitura e il Direttore dell'esecuzione Sogei, in cui la Committente fornirà descrizione delle modalità operative di esecuzione dei servizi e degli adempimenti contrattuali.

6.1.2. Subentro o Presa in carico

La presa in carico e l'acquisizione del know how è inteso a totale carico dell'aggiudicatario, pertanto non comporterà oneri aggiuntivi per Sogei e il Fornitore non percepirà pertanto alcun corrispettivo.

Il periodo di presa in carico iniziale (anche periodo di subentro) dovrà essere **effettuato entro il termine massimo di 60 giorni solari** dalla stipula e la cui durata sarà stabilita da Sogei.

In particolare il subentro è da considerarsi dedicato all'acquisizione dello stato dell'arte delle attività propedeutiche o collegate all'erogazione dei servizi.

Durante il periodo di subentro il Fornitore dovrà organizzare, pianificare e partecipare attivamente alle attività di affiancamento iniziale ed acquisizione know how erogati e con il supporto della Committente, o di terzi dalla Committente indicati, secondo i tempi previsti nonché predisporre quanto necessario, anche eventualmente sulla base di quanto proposto in Offerta tecnica, per l'efficace presa in carico dei servizi.

A titolo esemplificativo e non esaustivo tra le attività che l'Impresa dovrà porre in essere rientrano:

A. Parametrizzazione della soluzione scelta per l'erogazione del servizio di Social media management e social analytics in relazione alle necessità evidenziate da Sogei;
B. Integrazioni con le soluzioni CRM di cui al paragrafo 4.1;
C. Realizzazione dei profili utente e creazione degli utenti di cui al paragrafo 4.1;
D. Definizione del calendario della formazione degli utenti affinché possano essere operativi contestualmente all'inizio dell'erogazione del servizio di Social media management e social analytics. Su eventuale richiesta di Sogei, il Fornitore è tenuto ad erogare, **nel periodo di subentro**, le seguenti sessioni di formazione per l'utilizzo delle funzionalità della piattaforma di Social media management e social analytics: almeno **tre sessioni** da remoto e/o in presenza presso l'azienda (a scelta della Sogei), della durata ciascuna di **4 ore**, più ulteriori **due sessioni**, sempre di **4 ore**, su richiesta dei referenti Sogei, in un momento successivo alle prime tre sessioni (eventualmente anche successive alla stipula), per l'eventuale approfondimento di specifici aspetti.
E. Esecuzione (ove necessaria) di *integration test* e *user test* della soluzione.

Sogei si rende disponibile a supportare e coadiuvare il Fornitore nel programmare ed attuare tutte le attività riguardanti la fase di affiancamento con i gestori dei sistemi coinvolti nell'erogazione del servizio di Social media management e social analytics in essere per la presa in carico di tutti i dati necessari allo svolgimento del servizio.

Durante le attività di subentro e sino alla "Data di attivazione dei servizi", la responsabilità dei servizi e di tutte le attività non sarà in capo al Fornitore.

Tutte le attività dovranno essere definite dal Fornitore e Sogei nel Piano di subentro e portate a termine nei modi e nei tempi stabiliti prima di poter procedere con l'attivazione dei servizi. A tale scopo il Fornitore consegnerà a Sogei, prima dell'attivazione dei servizi, il "Rapporto di configurazione" recante le verifiche effettuate – e positivamente concluse – sulle funzionalità e requisiti richiesti alla piattaforma di Social media management e social analytics.

6.1.3. Responsabile unico delle attività contrattuali

Il Fornitore dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile con i relativi recapiti, 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 curare la gestione amministrativa del contratto e delle attività legate alla fatturazione e verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Il Responsabile dovrà interfacciarsi con il Direttore dell'esecuzione di Sogei e dovrà anche essere il responsabile di riferimento per le attività previste. I giorni che il Responsabile unico della attività contrattuali impiegherà, per lo svolgimento delle attività a suo carico sul contratto, si intendono compresi nel servizio e non comporteranno oneri aggiuntivi per Sogei.

6.2. Livelli di servizio

Il Fornitore dovrà rispettare per ogni servizio il vincolo dei livelli di servizio riportati nell'Appendice 1 – Indicatori di Qualità.

Il Fornitore dovrà garantire, per tutta la durata della fornitura la rimozione delle cause dei malfunzionamenti di accesso al servizio SaaS fornito senza oneri aggiuntivi per Sogei. Più in generale, sono comprese tutte le attività volte ad assicurare la piena operatività del servizio, a prevenire e correggere i malfunzionamenti ed anomalie in caso di problemi potenziali o manifesti derivanti da obsolescenza o incompatibilità tecnologica dell'infrastruttura.

All'interno del servizio di cui al paragrafo 3.1 lettera a), come anticipato al paragrafo 4.3, è compreso il servizio di *help desk* di assistenza per tutte le funzionalità e connettività necessarie per garantire un servizio continuativo.

Il Fornitore deve rendere quindi disponibile un'assistenza di *help desk* via mail attivo al momento dell'avvio dei servizi, per la risoluzione di malfunzionamenti inerenti funzionalità messe a disposizione o segnalazione di eventuali problematiche/malfunzionamenti/anomalie riscontrate.
Per le segnalazioni il Fornitore è tenuto alla risoluzione:

- **entro 24 ore** lavorative per malfunzionamenti bloccanti;
- **entro 40 ore** lavorative per malfunzionamenti non bloccanti;

dove per ora lavorativa si fa riferimento all'intervallo 9:00-18:00, dal lunedì al venerdì, festivi esclusi.

Ai fini dell'individuazione della gravità di un malfunzionamento, faranno fede le seguenti definizioni:

- **bloccante**: il servizio fornito, o parte di esso, risulta bloccato o non funzionante e non esiste al momento della segnalazione alcun workaround applicabile;
- **non Bloccante:** alcune componenti o funzionalità del servizio fornito risultano degradate o non corrispondenti ai requisiti attesi; il malfunzionamento ha un impatto operativo minimo.

Qualora, in contraddittorio tra la Società aggiudicataria e Sogei, si accerti che per la correzione del malfunzionamento e/o dell'anomalia segnalati siano necessari tempi superiori a quelli previsti, Sogei, a suo insindacabile giudizio, potrà o meno prorogare la tempistica per la correzione, provvedendo a riportare in apposita nota il nuovo termine per la correzione stessa.

Il Fornitore se necessario dovrà operare on-site ai fini della risoluzione dei problemi.

Nel caso sia prevista una temporanea indisponibilità del servizio per interventi programmati, il Fornitore

provvederà a darne comunicazione alla Sogei con un anticipo di **almeno 5 (cinque) giorni lavorativi** dalla data prevista di indisponibilità.

6.2.1. Indicatori di qualità

Gli indicatori di qualità della fornitura sono quelli indicati nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" o quelli eventualmente migliorativi offerti dal Fornitore in offerta tecnica. Laddove è presente un valore numerico, questo è da intendersi come requisito atteso da Sogei (valore di soglia).
L'Aggiudicatario è tenuto a rendicontare i risultati della misurazione di tutti gli indicatori di qualità per tutta la durata contrattuale attraverso il "Rapporto indicatori di qualità".
Durante l'intero periodo contrattuale ciascun indicatore di qualità potrà essere riesaminato su richiesta di Sogei e/o dell'Aggiudicatario con l'approvazione di Sogei; il riesame potrà derivare da nuovi strumenti di misurazione non disponibili alla data di stipula del contratto e/o dall'adeguamento delle metodiche atte alla rilevazione dei singoli indicatori di qualità.
Per la verifica del rispetto degli indicatori di qualità contrattuali il Fornitore si impegna ad utilizzare strumenti indicati da Sogei e, ove non possibile, ad effettuare rilevazioni manuali e/o autonome dei parametri da misurare.

6.3. Trasferimento di know-how

Il Fornitore è tenuto, a fine fornitura, o in caso di cessazione anticipata del contratto, a pianificare ed effettuare il passaggio di tutte le conoscenze relative alla presente fornitura a Sogei o a terzi da questo indicati.

Il Fornitore è pertanto obbligato a redigere e rispettare il Piano di trasferimento di know-how approvato dalla Committente ed all'impiego delle risorse con adeguata conoscenza funzionale e tecnica.

Il periodo di trasferimento del know-how a fine fornitura, avrà una durata massima di **60 giorni solari**, a partire dal momento della comunicazione di attivazione da parte della Committente.

Eventuali inadempimenti e non conformità nello svolgimento delle attività comporteranno l'emissione di singoli rilievi sulla fornitura. Eventuali ritardi per ciascuna fase pianificata comporteranno l'emissione delle sanzioni contrattualmente previste.

6.4. Luogo di lavoro

Salvo diversa indicazione di Sogei, tutti i servizi dovranno essere erogati da remoto, presso le sedi del Fornitore. I posti di lavoro necessari al Fornitore presso le proprie sedi devono essere dotati, a suo carico, del necessario corredo hardware e software, sia di base che di sviluppo.

Eventuali prodotti software (diversi da quelli in uso) che dovessero rendersi necessari per l'esecuzione di talune attività, se concordato con Sogei, dovranno essere resi disponibili a Sogei stessa. Rimangono a carico del Fornitore tutte le attività connesse all'eventuale installazione di tali prodotti.

Sogei potrà richiedere, per attività non remotizzabili di training previste nel servizio di Social media management e social analytics, per interventi previsti nel servizio di Supporto specialistico, per riunioni, che siano svolti on-site presso la sede di Sogei in Roma. Nel caso di attività presso le sedi di Sogei verrà concordato con il Fornitore la disponibilità di postazioni di lavoro. Sarà poi cura del Fornitore organizzare le proprie modalità di lavoro in modo da utilizzare correttamente le attrezzature e le dotazioni eventualmente assegnate da Sogei.

Il Fornitore dovrà rispettare le regole di Sogei per l'accesso alla rete Internet. La Sogei potrà rendere disponibile al Fornitore il servizio di posta elettronica, tramite la definizione di caselle, di gruppo o personali, rilasciate a seconda delle esigenze.

6.5. Figure professionali

Le figure professionali richieste per l'erogazione del supporto tecnico specialistico hanno le caratteristiche di seguito indicate.

Per ogni profilo è richiesto il possesso di uno specifico titolo di studio oppure di una "cultura equivalente"; la cultura equivalente corrisponde a un'esperienza lavorativa aggiuntiva rispetto a quella minima (complessiva) indicata nel profilo stesso; l'entità dell'esperienza aggiuntiva necessaria dipende dal titolo di studio posseduto dalla risorsa rispetto a quello richiesto da Consip, come sintetizzato nella seguente tabella:

Titolo di studio posseduto / Titolo di studio richiesto	**Laurea triennale**	**Diploma di scuola superiore**
Laurea magistrale	+ 3 anni	+ 5 anni

Ad esempio, nel caso in cui fosse richiesta una laurea magistrale con esperienza minima di 6 anni, il possesso di laurea triennale richiederebbe esperienza minima di 9 anni (6+3). In ogni caso, il titolo di studio posseduto deve essere almeno un diploma di scuola superiore.

Titolo del profilo	**SPECIALISTA DI PRODOTTO**
Missione	Responsabile delle attività inerenti l'integrazione delle soluzioni tecniche ed il supporto specialistico di prodotto nell'ambito dell'intervento progettuale.
Principali Task	• Focal point della soluzione di Social media management e social analytics utilizzata • Progettazione ed integrazione della soluzione di Social media management e social analytics utilizzata • Redige documentazioni specifiche e studi di fattibilità • Esegue programmi diagnostici per individuare eventuali malfunzionamenti del software • Identifica requisiti specifici che devono essere risolti attraverso lo sviluppo di software personalizzato e scrive specifiche funzionali per le necessarie modifiche o estensioni al pacchetto standard • Valuta un pacchetto software rispetto ai requisiti definiti

Titolo del profilo	SPECIALISTA DI PRODOTTO
	• Documenta le corrispondenze funzionali della soluzione di Social media management e social analytics utilizzata.
Conoscenze	• Ottima conoscenza della Piattaforma di Social media management e social analytics utilizzata • Conoscenza di metodologie di analisi, modellazione e qualità dei dati • Metodologia di analisi e disegno per servizi
Titolo di studio	Laurea magistrale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 8 anni, di cui almeno 5 nella funzione

Titolo del profilo	ANALISTA FUNZIONALE
Missione	È responsabile della rilevazione, definizione e analisi funzionale e tecnica dei requisiti utente, della scelta dell'architettura applicativa della soluzione, della redazione delle specifiche tecniche. Garantisce l'interazione tra team di lavoro, specialisti di prodotto/tecnologia, referenti della Committente ed eventuali ulteriori soggetti indicati dalla Committente stessa.
Principali Task	• Interagisce con i referenti della Committente per rilevare, analizzare e formalizzare i requisiti utente, analizzando i processi di business sottesi. • Cura la rilevazione, la definizione e l'analisi funzionale e tecnica dei requisiti dell'utente, producendo la documentazione relativa. • Progetta le modifiche del software. • Controlla la realizzazione del software, il relativo testing e il rispetto di standard e linee guida della Committente. • Partecipa alla redazione della documentazione tecnica. • Collabora alle attività di rilascio in gestione e avviamento in esercizio del software realizzato.
Conoscenze	• Ottima conoscenza della Piattaforma di Social media management e social analytics utilizzata • Conoscenza di metodologie di analisi, modellazione e qualità dei dati • Conoscenza di tecniche di misura funzionale dei progetti
Titolo di studio	Laurea magistrale o cultura equivalente
Anzianità lavorativa	Minimo 6 anni, di cui almeno 4 nella funzione

7. GOVERNO DELLA FORNITURA

7.1. Verifica di conformità

All'avvio della Fornitura e in corso di contratto la Committente effettuerà le verifiche di conformità delle prestazioni, volta a certificare che le prestazioni contrattuali siano eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico-funzionale. Il soggetto deputato all'esecuzione delle attività di verifica di conformità, dopo aver acquisito la documentazione tecnico-funzionale dei servizi, procederà a verificare la corretta esecuzione dei servizi in coerenza con quanto previsto nella documentazione contrattuale.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni risultino eseguite a regola d'arte, sotto il profilo tecnico-funzionale, ed in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente documento e della documentazione di gara.

L'Impresa è tenuta a prestare alla Committente, a propria cura e spese, l'assistenza tecnica necessaria e a mettere a disposizione le attrezzature eventualmente occorrenti alle operazioni di verifica di conformità.

In particolare, le verifiche di conformità verranno avviate:

- con riferimento al servizio di "Social media management e social analytics" in corso di contratto entro il mese successivo al trimestre di riferimento;
- con riferimento al servizio "Supporto specialistico", entro il mese successivo al trimestre di riferimento sulla base del "Consuntivo Attività";
- con riferimento alla verifica degli Indicatori di qualità, non ricompresi nei punti precedenti, come riportati nell'Appendice 1 al Capitolato tecnico "Indicatori di qualità", con cadenza trimestrale entro il mese successivo al trimestre di riferimento.

Nel caso di esito positivo di ogni verifica di conformità la data inserita nella verifica di conformità verrà considerata quale "**Data di accettazione del servizio**".

In caso di esito negativo della verifica di conformità, il Fornitore dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad eliminare i vizi accertati entro il termine massimo che le verrà comunicato da Sogei.

7.2. Vincoli Temporali

7.2.1. Documenti e attività

Di seguito vengono rappresentati i vincoli temporali previsti per la consegna dei documenti a supporto della fornitura evidenziando i giorni entro cui devono essere consegnati i suddetti documenti a partire da una determinata data ("Decorrenza").

I giorni si intendono sempre lavorativi a meno di casi specifici opportunamente indicati.

Documenti a supporto della fornitura			
Documento	**Decorrenza**	**Giorni**	**Attività richiesta**
Piano di Subentro	Stipula contratto	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	2 giorni	Modifica e consegna
Piano trasferimento Know How	Richiesta della Committente	5 giorni	Predisposizione e consegna
	Comunicazione mancata approvazione	2 giorni	Modifica e consegna
	Fine di ogni settimana, fino al completo trasferimento del Know how	2 giorni	Aggiornamento e consegna
Rapporto indicatori di qualità	Richiesta della Committente	3 giorni	Predisposizione e consegna
Consuntivo attività	Fine di ogni mese	5 giorni	Predisposizione e consegna
Stima intervento	Richiesta della Committente	3 giorni	Predisposizione e consegna
Verbale di riunione	Termine della riunione	3 giorni	Predisposizione e consegna

7.2.2. Risorse impiegate

Le figure professionali richieste per l'erogazione del servizio di "Supporto specialistico" hanno le caratteristiche indicate al paragrafo 6.5.

Il Fornitore garantisce che tutte le risorse che impiegherà per l'erogazione del servizio rispondono ai requisiti minimi richiesti e si obbliga a consegnare i relativi curricula, ove la Committente ne faccia richiesta.

Sogei si riserva ad ogni modo la possibilità di procedere a colloqui di approfondimento, per verificare la corrispondenza delle competenze elencate nel CV. La risorsa dovrà essere disponibile al colloquio **entro 3 giorni lavorativi** dalla richiesta.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere a mettere a disposizione la figura professionale **entro 5 giorni lavorativi** dalla medesima comunicazione dell'esito positivo del colloquio.

Per il personale ritenuto inadeguato, Sogei procederà alla richiesta formale di sostituzione. **Entro 10 giorni lavorativi** dalla relativa richiesta, l'Impresa dovrà proporre la sostituzione della risorsa, con contestuale consegna a Sogei del curriculum della nuova figura professionale. L'esercizio da parte della Committente di tale facoltà non comporterà alcun onere per la stessa.

L'Impresa, nel caso in cui debba provvedere alla sostituzione di una risorsa coinvolta nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali, dovrà comunicare la motivazione alla Committente e consegnare, se richiesto da Sogei, a quest'ultima il curriculum della nuova figura professionale, con un preavviso di **almeno 15 giorni lavorativi**.

In entrambi i casi di cui sopra, la Committente si riserva la facoltà di valutare, anche mediante il colloquio sopra disciplinato, l'idoneità della nuova figura professionale proposta.

Ove la Committente ritenga la figura professionale proposta non idonea allo svolgimento dell'attività contrattuale, la medesima ne darà comunicazione all'Impresa, la quale si impegna a procedere ad una nuova proposta **entro 5 giorni lavorativi** dalla comunicazione medesima.

In caso di valutazione positiva della risorsa, comunicata per iscritto, da parte della Committente, l'Impresa si obbliga a provvedere alla sostituzione della figura professionale **entro 3 giorni lavorativi** dalla relativa comunicazione.

7.3. Azioni contrattuali

Ogni inadempimento contrattuale darà origine ad un'azione commisurata alla criticità della violazione. I principali aspetti delle prestazioni contrattuali vengono presidiati dagli indicatori di qualità di cui all'Appendice 1 "Indicatori di qualità". In ogni caso, il mancato rispetto dei requisiti minimi richiesti determina azioni contrattuali conseguenti che possono consistere in una o più delle seguenti azioni:

- applicazione di rilievi;
- applicazione di penali;
- azioni aggiuntive (richiesta danni, risoluzione anticipata del contratto, ecc.) laddove previsto contrattualmente.

7.3.1. Rilievi

I rilievi sono le azioni di avvertimento da parte di Sogei conseguenti al mancato rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale e di progetto. Essi consistono in comunicazioni formali al Fornitore che non prevedono di per sé l'applicazione di penali, ma costituiscono avvertimento sugli aspetti critici della fornitura e, se reiterate e accumulate, possono determinare l'applicazione di penali, secondo nell'Appendice 1 "Indicatori di qualità" e nella documentazione contrattuale.

I rilievi possono essere emessi dal Direttore dell'Esecuzione Sogei, da strutture Sogei preposte o di supporto al controllo e/o monitoraggio della fornitura, e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo, ognuna delle quali potrà contenere uno o più rilievi.

Qualora il Fornitore ritenga di procedere alla richiesta di annullamento del rilievo, dovrà sottoporre a Sogei un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni **entro 3 giorni lavorativi** dall'emissione della nota di rilievo. In caso di valutazione positiva delle argomentazioni addotte dal fornitore, Sogei provvederà ad annullare il rilievo in questione.

7.3.2. Penali

Lo scopo delle penali è quello di riequilibrare il servizio effettivamente ricevuto (di minore qualità, e/o generando disservizi e/o ritardi e/o inducendo un danno all'utilizzatore) al corrispettivo da erogarsi che è stabilito per prestazioni effettuate a regola d'arte.

Le penali da adottare sono individuate contrattualmente e normalmente sono organizzate in modo progressivo in relazione alla gravità o al ripetersi della mancata soddisfazione degli adempimenti richiesti.

Per il dettaglio del processo di contestazione ed applicazione delle penali, si rinvia a quanto puntualmente disciplinato nel contratto.