

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI SUPPORTO SU ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE E DIGITAL MARKETING

INDICE

1	Definizioni	3
2	Oggetto e durata	3
2.1	Premessa	3
2.1.1	Contesto aziendale	4
2.1.2	Contesto organizzativo	4
2.2	Oggetto della fornitura	4
2.3	Durata	4
3	Modalità di esecuzione del contratto.....	4
3.1	Definizione e obiettivi della fornitura.....	5
3.2	Piano di Lavoro.	6
3.3	Monitoraggio della fornitura	6
3.4	Luogo di svolgimento del servizio	7
3.5	Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione	7
4	Obblighi di riservatezza	7
5	Modalità di fatturazione e pagamento.....	7
6	Scadenze e Livelli di servizio	8

1 Definizioni

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

- **Committente:** la Consip S.p.A.;
- **Capitolato tecnico:** il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali si dovrà conformare il Servizio;
- **Contratto:** il contratto che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio erogato dal Fornitore aggiudicatario;
- **Fornitore:** il Fornitore aggiudicatario del servizio;
- **Responsabile della fornitura:** la persona individuata dal Fornitore come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali;
- **Piattaforma di e-Procurement:** portale www.acquistinretepa.it dedicato agli approvvigionamenti delle Pubbliche amministrazioni.

2 Oggetto e durata

2.1 Premessa

Consip S.p.A. è una società per azioni, **partecipata al 100% dal Ministero dell'Economia e delle Finanze**, che opera, secondo gli indirizzi strategici definiti dall'azionista, al servizio esclusivo della Pubblica Amministrazione.

La **missione** aziendale è quella di rendere più efficiente e trasparente l'utilizzo delle risorse pubbliche, fornendo alle Amministrazioni strumenti e competenze per gestire i propri acquisti e stimolando le imprese al confronto competitivo con il sistema pubblico.

Consip S.p.A. svolge attività in favore delle Amministrazioni Pubbliche nei seguenti ambiti:

- il **Programma di razionalizzazione degli acquisti della PA**, che offre alle Amministrazioni strumenti di eProcurement per la gestione dei propri acquisti: Convenzioni, Accordi quadro, Mercato elettronico, Sistema dinamico di acquisizione, Gare su delega e in ASP (Application Service Provider);
- il **Procurement di specifici "progetti di gara"**, per singole Amministrazioni, sulla base di puntuali esigenze di approvvigionamento, e per tutte le Amministrazioni sulle iniziative di supporto alla realizzazione dell'Agenda digitale italiana;
- lo sviluppo di **Progetti specifici**, assegnati con provvedimenti di legge o atti amministrativi, a seguito dell'esperienza maturata nella gestione di iniziative complesse, in tema di revisione della spesa, razionalizzazione dei processi e innovazione nella PA.

Consip S.p.A. rende più efficiente e trasparente l'utilizzo delle risorse pubbliche, fornendo alle Amministrazioni strumenti e competenze per gestire i propri acquisti di beni e servizi, stimolando le imprese al confronto competitivo con il sistema pubblico.

Consip S.p.A. è protagonista dell'innovazione al servizio del Paese.

Nel corso del 2022 Consip prevede un significativo progetto di rifacimento della piattaforma di e-Procurement che porterà ad una revisione delle procedure e degli strumenti di acquisto e negoziazione resi disponibili tramite l'accesso al portale www.acquistinretepa.it.

Sarà pertanto necessario mettere in campo azioni di comunicazione rivolte all'intera platea degli utilizzatori della piattaforma di e-Procurement (utenti appartenenti alle Pubbliche Amministrazioni e agli Operatori economici) per accompagnare il cambiamento e la transizione al nuovo sistema.

2.1.1 Contesto aziendale

La sede legale e principale di Consip è ubicata a Roma in Via Isonzo n. 19/e.

La piattaforma di e-Procurement è ospitata presso il nuovo CED DAG (NCED) sito in via Mario Carucci n. 99 Roma.

2.1.2 Contesto organizzativo

Il Fornitore opererà prevalentemente in collaborazione con il personale Consip dell'Area Marketing & Customer Experience.

2.2 Oggetto della fornitura

Oggetto del presente capitolato è l'acquisizione di servizi di comunicazione e promozione da realizzarsi nell'ambito del processo di lancio e diffusione della nuova piattaforma di e-Procurement, volto a perseguire gli obiettivi dettagliati nel paragrafo 3.1.

2.3 Durata

Il contratto acquista efficacia dalla data di stipula per tutte le attività propedeutiche alla predisposizione del Piano di Lavoro e della proposta di Piano di Comunicazione, Promozione e Supporto (paragrafo 3.2). La durata massima dei servizi di comunicazione e promozione sarà di 12 mesi, a partire dall'approvazione del primo Piano di Lavoro.

La Committente, si riserva l'applicazione dell'art. 106, co. 11, del D. Lgs. n. 50/2016, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente, ivi incluso il tempo necessario per la stipula del contratto. In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la Committente.

3 Modalità di esecuzione del contratto

Il Fornitore dovrà eseguire le prestazioni in oggetto a perfetta regola d'arte, con la necessaria diligenza e competenza professionale e con risorse qualificate secondo i requisiti e le modalità indicati nel presente Capitolato e nel rispetto dei tempi indicati dalla Committente e ufficializzati nel Piano di Lavoro (paragrafo 3.2).

3.1 Definizione e obiettivi della fornitura

I servizi di comunicazione e promozione oggetto del presente capitolato dovranno perseguire i seguenti principali **obiettivi**:

1. Informare gli utenti, affiancandoli e supportandoli nel processo di change management richiesto dal passaggio alla nuova piattaforma di e-Procurement,
2. Valorizzare il cambiamento in termini di funzionalità e innovazione.

Il Fornitore dovrà, quindi, supportare l'area Marketing & Customer Experience della Committente nella **ideazione e successiva gestione di un Piano di Comunicazione, Promozione e Supporto** volto ad accompagnare gli utenti della piattaforma di e-Procurement nel processo di transizione al nuovo sistema, facilitandone l'operatività e creando un clima di consenso al cambiamento, grazie alla valorizzazione dei punti di forza del nuovo sistema.

Il Piano di Comunicazione, Promozione e Supporto interviene sui canali/strumenti comunicativi della Piattaforma di e-Procurement (Portale, Piattaforma di Customer Engagement, social, eventi formativi, filmati, etc.) e deve tenere conto del target di riferimento (principalmente amministrazioni pubbliche e imprese).

A titolo esemplificativo ma non esaustivo, il piano dovrà presentare e sviluppare i seguenti ambiti:

- AREA COMUNICAZIONE e PROMOZIONE
 - o Comunicazioni agli utenti su attività propedeutiche al passaggio al nuovo sistema
 - o Approfondimenti volti alla creazione del consenso presso gli utenti
 - o Filmati promo di lancio
 - o Eventi informativi di lancio
 - o Divulgazione di testimonianze della P.A. sull'esperienza con il nuovo sistema
- AREA SUPPORTO
 - o Materiale interattivo per il supporto operativo agli utenti
 - o Eventi di formazione per P.A. / imprese

Per esempi relativi alle sole attività di comunicazione tramite il portale, sviluppate sino ad oggi, è possibile la consultazione direttamente sul sito www.acquistinretepa.it. Tali esempi non comprendono le ulteriori attività svolte con altri strumenti di comunicazione, come ad esempio il mailing.

Alla Riunione di Avvio (paragrafo 3.2) la Committente consegnerà al Fornitore una propria bozza iniziale del Piano di Comunicazione, Promozione e Supporto da integrare/perfezionare/migliorare.

* * *

Il Fornitore dovrà, altresì, garantire la disponibilità di almeno:

- n.1 **risorsa** di riferimento e supporto per tutte le attività connesse allo sviluppo e alla realizzazione del piano di comunicazione, promozione e supporto, con esperienza almeno decennale nel ruolo;

- n.1 **manager di progetto** che svolga funzioni di indirizzo strategico e coordinamento delle risorse destinate alla realizzazione del progetto, oggetto del presente capitolato tecnico, con esperienza almeno ventennale nel ruolo.

Il manager di progetto individuato svolgerà anche la funzione di Responsabile della fornitura verso la Committente, secondo quanto disciplinato al successivo paragrafo 3.5.

3.2 Piano di Lavoro.

I servizi oggetto del presente capitolato saranno dettagliati nell'ambito di un **Piano di Lavoro**, che rappresenta lo strumento di riferimento per il controllo e l'esecuzione delle attività, attraverso un'opera continua di monitoraggio.

Entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente, il Responsabile della fornitura dovrà convocare una **Riunione di Avvio** per la condivisione degli obiettivi da perseguire e delle modalità/tempistiche di svolgimento delle attività al fine di predisporre il Piano di Lavoro iniziale - corredato della proposta di Piano di Comunicazione, Promozione e Supporto - che dovrà essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla Riunione di Avvio.

Il Piano di Lavoro verrà concordato con la Committente e potrà essere soggetto a modifiche e ripianificazioni, sempre in accordo con la Committente, secondo le esigenze e gli indirizzi strategici che emergeranno in corso di svolgimento dell'esecuzione dei servizi richiesti, ferma restando la conclusione delle attività entro la scadenza contrattuale.

Il Piano di Lavoro dovrà indicare almeno le seguenti informazioni:

- le attività, codificate in maniera univoca in riferimento agli obiettivi individuati nel presente capitolato (paragrafo 3.1), e le relative date di inizio e fine nonché l'evidenza di eventuali vincoli e/o criticità;
- le risorse di Consip e del Fornitore allocate su ciascuna attività;
- gli output delle singole attività e le relative date di consegna previste.

Entro le date di scadenza previste dal Piano di Lavoro, il Fornitore dovrà provvedere alla consegna degli output previsti, secondo le modalità di comunicazione concordate, affinché la Committente ne dia approvazione formale.

Non è prevista l'approvazione del Piano di Lavoro e degli output attesi per tacito assenso.

Il Fornitore si impegna al raggiungimento degli obiettivi attesi nel rispetto delle date di scadenza previste dal Piano di Lavoro.

3.3 Monitoraggio della fornitura

Il Fornitore è tenuto a inviare alla Committente, **entro il 5 di ogni mese** (se cade in giorno festivo, anticipare al primo giorno lavorativo utile) e per tutta la durata contrattuale, lo **Stato di Avanzamento delle Attività** in corso, coerente con l'ultimo Piano di Lavoro approvato, con evidenza di eventuali ripianificazioni necessarie e relativi razionali, vincoli, criticità e ogni altra informazione utile al controllo delle attività.

Non è prevista l'approvazione del Piano di Lavoro e degli output attesi per tacito assenso.

3.4 Luogo di svolgimento del servizio

Le attività per il corretto svolgimento dei servizi contrattualizzati dovranno essere svolte da remoto, con la possibilità di concordare eventuali incontri con la Committente presso la sede Consip di Roma, in Via Isonzo 19 E.

Resta inteso che eventuali costi di trasferimento e soggiorno del personale che svolge attività nell'ambito del presente Capitolato sono comunque a carico del Fornitore.

3.5 Responsabile della fornitura e modalità di comunicazione

Il Fornitore dovrà comunicare, alla stipula del contratto, il nominativo del Responsabile della fornitura, nonché un numero di telefono, un indirizzo PEC e un indirizzo e-mail al quale Consip potrà rivolgersi per ogni comunicazione relativa all'esecuzione delle attività contrattuali.

Il Responsabile della fornitura sarà l'interlocutore unico della Committente per gli aspetti amministrativi, per l'organizzazione ed il coordinamento delle attività contrattuali.

Sarà cura del Responsabile della fornitura verificare il rispetto di tutti gli adempimenti contrattuali.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, l'organizzazione del servizio di comunicazione dovrà essere interamente a carico del Fornitore, che dovrà garantirne la piena funzionalità e dovrà informare tempestivamente la Committente circa eventuali variazioni.

4 Obblighi di riservatezza

Il Fornitore si impegna ad adottare tutte le misure necessarie per garantire la massima riservatezza delle informazioni raccolte durante le attività descritte nel presente Capitolato tecnico e a non divulgare, in nessun caso, a terzi i predetti dati, documenti, informazioni o parti di essi senza il preventivo ed esplicito accordo della Committente.

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

5 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione all'oggetto di fornitura di cui al paragrafo 2.2 si precisa che le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità, nel rispetto di quanto previsto dall'art. 102 del DLgs n. 50/2016 e dall'art. 12 delle Condizioni contrattuali, e che le fatture elettroniche dovranno essere prodotte, secondo le disposizioni indicate all'art. 15, comma 3 e comma 12 delle Condizioni contrattuali.

In particolare, le fatture potranno essere emesse con scadenza trimestrale posticipata, a partire dall'approvazione del primo Piano di Lavoro, allegando la relativa verifica di conformità con esito positivo rilasciata dalla Committente. Si precisa che nel caso in cui l'approvazione del primo piano di lavoro avvenga

entro il 15 del mese, il trimestre sarà calcolato a partire dal mese di approvazione; invece, nel caso di in cui l'approvazione avvenga dopo il 15 del mese, il trimestre sarà calcolato a partire dal mese successivo.

L'oggetto della verifica di conformità, effettuata dalla Committente, rifletterà la rispondenza delle attività e degli output a quanto previsto nell'ultimo Piano di Lavoro approvato (paragrafo 3.2) e a fronte dello Stato di Avanzamento delle Attività monitorato mensilmente (paragrafo 3.3).

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato dalla Consip secondo le modalità di cui alla vigente normativa, D.Lgs. 231/2002 e in coerenza con quanto previsto dalle Condizioni contrattuali.

6 Scadenze e Livelli di servizio

Il Fornitore, nell'esecuzione del contratto, dovrà rispettare le seguenti scadenze di seguito indicate:

- il nominativo, i riferimenti telefonici e gli indirizzi email e PEC del **Responsabile della Fornitura** devono essere comunicati alla stipula del contratto;
- la **Riunione di Avvio** (paragrafo 3.2) deve essere convocata entro 2 (due) giorni lavorativi dalla richiesta della Committente;
- il **Piano di Lavoro** (paragrafo 3.2) deve essere consegnato entro 10 (dieci) giorni lavorativi dalla Riunione di Avvio. Nel caso di richiesta da parte della Committente di modifiche, il nuovo Piano di Lavoro deve essere consegnato entro 5 (cinque) giorni lavorativi dalla richiesta;
- tutte le **scadenze riportate nel Piano di Lavoro** devono essere rispettate;
- lo **Stato di Avanzamento delle Attività** (paragrafo 3.3), deve essere consegnato entro il 5 del mese (se cade in giorno festivo, anticipare al primo giorno lavorativo utile).