

CAPITOLATO TECNICO

SERVIZIO DI MONITORAGGIO E MISURAZIONE DELLA REPUTAZIONE CONSIP

Indice

1	Premessa	3
1.1	Definizioni	3
1.2	Contesto di riferimento.....	3
2	Oggetto.....	3
2.1	Modalità di erogazione del servizio.....	4
2.2	Piano di lavoro.....	5
2.3	Team di lavoro e professionisti impiegati.....	5
3	Gestione del contratto.....	6
3.1	Durata.....	6
3.2	Responsabile delle attività contrattuali.....	6
3.3	Adempimenti per la Sicurezza.....	6
3.4	Riservatezza.....	6
3.5	Verifica di conformità.....	7
4	Modalità di fatturazione e pagamento	7
5	Penali	7

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;
- **Capitolato tecnico**: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi il servizio;
- **Contratto**: il contratto che verrà stipulato tra la Consip e l'Operatore economico affidatario e che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare il servizio;
- **Servizio**: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- **Società**: L'Operatore economico affidatario del servizio oggetto del presente Capitolato;
- **Responsabile delle attività contrattuali**: la persona individuata dall'Operatore economico come interlocutore di Consip e responsabile di tutte le attività contrattuali.

1.2 Contesto di riferimento

Il processo di riposizionamento avviato da Consip nel secondo semestre 2024 si basa, fra le varie direttrici, su una nuova narrativa di impresa che ha per obiettivo la diffusione dei nuovi riferimenti e indirizzi del Piano industriale 2025-2028 e la trasmissione di una identità coerente con la nuova mission e i valori aziendali.

In tale quadro, assume significato il monitoraggio della reputazione di Consip sulla stampa e sui social media, con l'obiettivo di rilevare tempestivamente il conversato sui canali di comunicazione digitali e tradizionali.

2 Oggetto

Il presente Capitolato disciplina l'affidamento di un servizio di "media listening", che monitori quotidianamente i contenuti relativi a Consip pubblicati su diversi canali media (stampa, web e social) e il sentiment ad essi associato, per produrre una misurazione dei livelli di reputazione dell'azienda e supportare l'azienda nel progettare eventuali azioni da intraprendere per il corretto posizionamento sui media.

Il servizio prevede i seguenti deliverable:

- **Monitoraggio e raccolta quotidiana dei contenuti su Consip** (in base a una lista di parole chiave concordata fra Consip e il fornitore), attraverso la piattaforma di raccolta dati del fornitore in grado di intercettare contenuti su siti di news, blog, forum, social (Facebook, X, Instagram, TikTok, YouTube), incluso il profilo Consip e l'hashtag #Consip su LinkedIn.
- **Dashboard on line** messa a disposizione di Consip per monitorare in autonomia e in tempo reale lo streaming dei contenuti web e social
- **Report giornaliero che includa tutti i contenuti del giorno**, classificati per argomento, livello di criticità e sentiment, sia attraverso algoritmi di intelligenza artificiale sia attraverso l'intervento di un analista specializzato.
- **Sistema di alert automatici "ad evento"** per segnalare contenuti critici in base a parametri definiti congiuntamente da Consip e dal fornitore del servizio
- **Report mensile di sintesi dei contenuti** Consip (post, uscite, passaggi sui media tradizionali) e **di misurazione della reputazione**, con indicatori quali-quantitativi che consentano la costruzione di uno o più indicatori. Nel Report mensile sono inclusi anche i dati relativi ai contenuti Consip su fonti stampa, che saranno forniti da Consip,
- **Documento di posizionamento (annuale)**, che analizzi i principali KPI e le performance ottenute sui diversi canali negli ultimi 12 mesi, descriva l'evoluzione dell'immagine aziendale nel periodo di riferimento e suggerisca eventuali azioni strategiche.

Il servizio ha carattere continuativo e prevede attività quotidiane (Analisi dei dati raccolti, Report giornaliero, Alert su eventuali contenuti critici), mensili (Report di sintesi dei contenuti e misurazione degli indici di reputazione), annuali (Documento di posizionamento).

Oltre al servizio base, Consip potrà richiedere al fornitore, come servizio opzionale, analisi aggiuntive su nomi/brand diversi (fino a un massimo di 3), che possono includere:

- A. report storici (con una profondità di 6 o 12 mesi) - escluso LinkedIn,
- B. report continuativi su base mensile - escluso LinkedIn,
- C. monitoraggio futuro profili LinkedIn e altri hashtag LinkedIn per 12 mesi.

Tali servizi opzionali saranno quotati separatamente nel Dettaglio tecnico economico e la loro eventuale attivazione andrà ad erodere il massimale complessivo del contratto, pari a **110.000,00** euro.

Le attività saranno svolte presso la sede della Società e i deliverable previsti verranno consegnati secondo le modalità che verranno concordate con Consip.

2.1 Modalità di erogazione del servizio

La Società, nell'espletamento del servizio, dovrà operare nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità come previsto dalla normativa vigente (articolo 19, comma 2, del d.lgs. 19 agosto 2016, n. 175). Inoltre, dovrà operare nel rispetto della disciplina dell'incompatibilità e

inconferibilità di cui al D.Lgs. 39/2013 e di quella del c.d. revolving doors di cui al combinato disposto dell'art. 21 del d.lgs. 39/2013 e dell'art. 53, c. 16-ter del d.lgs. 165/2001.

La Società deve provvedere a svolgere il servizio richiesto nel rispetto delle specifiche e dei tempi forniti da Consip e riportati nel Piano di lavoro; deve provvedere inoltre al coordinamento e all'organizzazione delle attività assegnate.

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione fornita dalla Consip al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato. Tutta la documentazione prodotta a supporto delle attività oggetto del servizio dovrà essere conforme agli standard aziendali Consip o comunque concordata preventivamente. La Società metterà a disposizione della Consip tutto quanto necessario per l'espletamento delle attività oggetto del servizio. Al termine delle attività quanto prodotto sarà consegnato a Consip.

Tutte le comunicazioni o richieste scambiate tra Consip e la Società devono essere effettuate utilizzando i canali di comunicazione descritti nel presente documento.

Resta inoltre inteso che nell'erogazione del servizio descritto, la Società si assume la responsabilità di adottare sistemi, procedure e fare riferimento a principi e valori coerenti con quanto esposto nel Codice Etico di Consip.

La Consip si riserva la facoltà di sospendere in qualunque momento le attività affidate alla Società e di richiedere la consegna di quanto eventualmente prodotto al momento della richiesta di sospensione.

2.2 Piano di lavoro

La Società, entro 5 giorni lavorativi dalla stipula del contratto, convocherà una riunione di kick off in cui illustrerà a Consip il Piano di lavoro con gli obiettivi, i tempi e le modalità di erogazione del servizio.

Il Piano di lavoro sarà sottoposto all'approvazione di Consip.

Nel Piano di lavoro saranno riportati anche i tempi per il setup degli strumenti di monitoraggio.

La data di conclusione del setup sarà considerata la **"Data di avvio"** delle attività contrattuali.

Nel corso della durata contrattuale, Consip potrà richiedere i servizi opzionali di cui al precedente paragrafo 2, entro il valore economico indicato in offerta. A fronte della richiesta la Società dovrà provvedere all'aggiornamento del Piano di lavoro che dovrà essere sottoposto a nuova approvazione da parte di Consip.

2.3 Team di lavoro e professionisti impiegati

Per lo svolgimento del servizio, la Società dovrà prevedere la costituzione di un team di lavoro dedicato con specifiche e consolidate e specifiche esperienze, composto da almeno:

- un Project manager che coordini l'intero servizio,
- un Reputation Analyst,
- un Digital Reputation Specialist.

3 Gestione del contratto

3.1 Durata

Il contratto acquista efficacia a partire dalla data della stipula. La durata del contratto è pari a 18 mesi decorrenti dalla "Data di avvio", salvo esaurimento anticipato del massimale contrattuale, e sarà prorogabile, in costanza di massimale disponibile, fino ad ulteriori 6 (sei) mesi e, comunque, sino al completo adempimento di tutte le obbligazioni contrattuali, fermo restando quanto riportato all'ultimo capoverso del paragrafo 2.1.

3.2 Responsabile delle attività contrattuali

La Società dovrà comunicare a Consip, mediante compilazione del facsimile "*Scheda anagrafica e tracciabilità dei flussi finanziari*", 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.

Per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione segnalando tempestivamente a Consip eventuali modifiche.

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

Inoltre, la Società dovrà individuare un Referente delle attività del servizio che dovrà essere alle dirette dipendenze della Società e costituirà l'interfaccia verso Consip.

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

3.3 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 Consip, 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).

3.4 Riservatezza

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Consip sono riservati, pertanto, è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo.

3.5 Verifica di conformità

Tutte le prestazioni contrattuali saranno sottoposte a verifica di conformità nel rispetto di quanto previsto dall'art. 116, comma 2 del Codice, dagli artt. 36 e seguenti dell'Allegato II.14 del Codice e dei provvedimenti attuativi ivi richiamati.

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 presente Capitolato tecnico, nel contratto nonché secondo le indicazioni della Consip.

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

In caso di esito negativo della verifica di conformità, la Società dovrà eliminare i vizi accertati entro il termine massimo di 5 (cinque) giorni, salvo il diverso termine che sarà concesso dalla Consip in sede di verifica di conformità. In tale ipotesi la verifica di conformità verrà ripetuta.

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

Le verifiche verranno effettuate alla conclusione di ciascun trimestre contrattuale.

4 Modalità di fatturazione e pagamento

In relazione alla tipologia del servizio oggetto del presente Capitolato, le fatture dovranno essere prodotte secondo quanto disciplinato agli artt. "Verifica di conformità" e "Fatturazione e modalità di pagamento" delle Condizioni contrattuali e come ulteriormente dettagliato di seguito.

In particolare, le fatture potranno essere emesse con periodicità trimestrale posticipata, a fronte del rilascio del verbale di verifica di conformità con esito positivo e dovranno riportare il periodo temporale di riferimento.

A tutte le fatture dovrà essere allegato il relativo verbale di verifica di conformità.

5 Penali

Consip applicherà le penali, secondo le seguenti modalità:

- per ogni giorno di ritardo nel rilascio del Piano di lavoro, rispetto a quanto indicato al par. 2.2, Consip si riserva di applicare una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno di ritardo;
- per ogni giorno di ritardo nel rilascio dei deliverable, rispetto alle tempistiche indicate nel Piano di Lavoro, Consip si riserva di applicare una penale pari all'1 (uno) per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno di ritardo.

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