

ALLEGATO 2

OFFERTA TECNICA

GARA A PROCEDURA APERTA AI SENSI DEL D.LGS. 163/2006 E S.M.I., PER
L'ACQUISIZIONE DI SERVIZI DI WEB PUBLISHING REDAZIONALE E DI
SUPPORTO ALL'ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION PER INAIL – ID 1716



ALLEGATO 2- OFFERTA TECNICA

La busta “B” - “Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all’attività di media relation per INAIL - ID 1716 - Offerta tecnica”; dovrà contenere un indice completo di quanto in essa contenuto, nonché, a pena di esclusione dalla gara, una **RELAZIONE TECNICA** in lingua italiana, conforme al fac-simile di seguito riportato, dalla quale si evinca in modo completo e dettagliato, ed in conformità ai requisiti indicati dal Capitolato Tecnico, la descrizione dei beni/servizi offerti oggetto di gara.

La presenza nella documentazione contenuta nella “Busta B – Offerta Tecnica” di indicazioni di carattere economico relative all’offerta che consentano di ricostruire l’offerta economica nel suo complesso costituisce causa di **esclusione dalla gara**.

Alla Relazione in originale dovranno essere aggiunte due copie, anche su formato elettronico non modificabile (p.es. in formato “.pdf “). Rimane inteso che qualora le copie della Relazione Tecnica vengano prodotte su formato elettronico non modificabile esse non dovranno essere firmate digitalmente.

Per quanto attiene alla produzione dei documenti su supporto ottico, si rimanda a quanto espresso in proposito al paragrafo 5.3 del Disciplinare.

La Relazione Tecnica dovrà essere firmata o siglata in ogni sua pagina e sottoscritta nell’ultima pagina, a pena di esclusione:

- nel caso di impresa singola, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa;
- nel caso di R.T.I. costituito o di Consorzio costituito o di Consorzio di cui all’art. 34, comma 1, lett. b) e c) del D. Lgs n. 163/2006, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare il concorrente nella presente procedura/procuratore speciale dell’impresa mandataria o del Consorzio;
- nel caso di R.T.I. o consorzio ordinario di concorrenti di cui all’art. 34, comma 1, lett. e) del D.Lgs. 163/06 costituendi, dal legale rappresentante avente i poteri necessari per impegnare l’impresa nella presente procedura/procuratore speciale di tutte le imprese raggruppande o consorziande.

In caso di partecipazione in R.T.I. costituiti o costituendi o Consorzi si rimanda alle modalità di sottoscrizione espresse nel Disciplinare di gara.

In particolare, la Relazione Tecnica dovrà necessariamente contenere le caratteristiche dei servizi offerti, le modalità di fornitura e di prestazione dei servizi oggetto della procedura, con riferimento ai requisiti minimi indicati nel Capitolato tecnico e nelle sue appendici.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l’acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all’attività di media relation per INAIL – ID 1716

Allegato 2 – Offerta Tecnica



La suddetta **Relazione Tecnica**: (i) dovrà essere presentata su fogli singoli di formato DIN A4, non in bollo, con una numerazione progressiva ed univoca delle pagine e dovrà essere fascicolata con rilegatura non rimovibile; (ii) dovrà essere contenuta entro le **70 (settanta) pagine** (iii) dovrà rispettare lo “Schema di risposta” di seguito riportato.

Si precisa che (i) nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell’offerta; (ii) nel numero delle pagine stabilito non verranno in ogni caso computati l’indice, l’indicazione della documentazione coperta da riservatezza e l’eventuale copertina della Relazione Tecnica.

Si rappresenta che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest’ultima non sarà sottoposta a valutazione.

Si rappresenta che il Concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti dell’Offerta contenenti segreti tecnici o commerciali, ove presenti, che intenda non rendere accessibile ai terzi.

Ferme restando le indicazioni contenute nel Disciplinare di gara, la documentazione che il Concorrente intenda produrre per comprovare l’esigenza di tutela sarà prodotta in allegato alla Relazione tecnica e non concorrerà al computo delle **70 (settanta) pagine**.



SCHEMA DI RISPOSTA

RELAZIONE TECNICA

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per INAIL - ID 1716

1. PREMESSA

2. PRESENTAZIONE E DESCRIZIONE OFFERENTE (MAX 2 PAGINE)

(con indicazione dei dati identificativi del soggetto munito dei necessari poteri che sottoscrive l'offerta per il concorrente)

3. ORGANIZZAZIONE PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI/ATTIVITÀ

(Descrivere l'organizzazione proposta per il governo della fornitura che il concorrente si impegna ad adottare per l'erogazione dei servizi e sua aderenza con l'organizzazione di INAIL.

Illustrazione dei razionali sottesi alla distribuzione dei servizi/attività oggetto di fornitura tra le unità operative dell'azienda concorrente, ovvero tra le aziende raggruppande/consorzianti/subappaltatrici e le loro unità operative, in caso di RTI, consorzio, subappalto o avvalimento, evidenziando le caratteristiche di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda/subappaltatrice e gli obiettivi che tale ripartizione si propone per massimizzare l'efficacia e l'efficienza nell'erogazione dei servizi della fornitura.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *la complementarietà dell'apporto di ciascuna unità operativa/azienda raggruppanda/consorzianda, nonché l'eventuale indicazione del subappalto, rispetto all'appalto considerato nel suo complesso;*
- *la distribuzione delle responsabilità e sinergie create dalle interrelazioni fra le unità operative/aziende raggruppande /consorzianti /subappaltatrici;*
- *le metodologie e strutture a supporto delle attività di governo;*
- *le modalità organizzative e strumenti per le pianificazioni e controllo stati di avanzamento;*
- *gli eventuali ruoli aggiuntivi proposti, senza oneri aggiuntivi per INAIL;*
- *eventuali altri aspetti caratterizzanti la proposta.)*

4. FORMAZIONE E AGGIORNAMENTO DELLE RISORSE

(Descrivere la proposta organizzativa e operativa per garantire la formazione e l'aggiornamento continuo delle competenze funzionali, tecnologiche, tematiche e normative delle risorse impegnate nella fornitura (sia per i servizi in modalità progettuale, sia continuativa), senza pregiudicare i livelli di qualità e di servizio previsti per la fornitura stessa.

L'impresa deve pertanto proporre un template del/i deliverable attraverso cui viene fornita ad INAIL, nel corso della fornitura, evidenza dell'applicazione della soluzione proposta.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *le modalità di assessment delle competenze e delle abilità delle risorse rispetto ai profili*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per INAIL – ID 1716



professionali richiesti;

- *le modalità organizzative ed operative di formazione delle risorse impegnate, l'efficacia e l'aderenza al contesto della fornitura e alle sue evoluzioni;*
- *la chiarezza e completezza del template del/i deliverable proposto;*
- *la definizione degli elementi necessari alla valutazione dell'efficacia e dell'attuazione, quali i giorni minimi di formazione proposti per ciascuna risorsa impiegata.)*

5. PIANO DI SUBENTRO E ORGANIZZAZIONE DELLA FORNITURA

(Illustrare la Proposta di un piano delle attività contestualizzato rispetto alla fornitura in oggetto e come parte integrante del Piano di Lavoro Generale da consegnare ad inizio fornitura, comprendente la composizione e l'utilizzo delle risorse in termini di dimensionamento e competenze per assicurare l'efficace acquisizione del know-how in sede di presa in carico.

L'impresa inoltre dovrà illustrare una proposta di strumenti e deliverable che diano evidenza dello stato di avanzamento della presa in carico e, al termine delle attività di presa in carico, della completa acquisizione del know-how.

Analogamente, il Fornitore dovrà dare evidenza dell'organizzazione, della metodologia e del piano delle attività proposti per il trasferimento di know-how di fine fornitura.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *proposta del piano di subentro contestualizzata sulle tematiche e sullo specifico contesto di INAIL, per assicurare l'acquisizione del know how necessario all'esecuzione delle attività richieste nella presente fornitura;*
- *risorse professionali che il Fornitore si impegna ad utilizzare già nella fase di subentro;*
- *metodologia, organizzazione e piano delle attività proposti per il trasferimento del know-how di fine fornitura;*
- *proposta di deliverable/report/quadri riassuntivi che diano evidenza dello stato di avanzamento della presa in carico e, al termine delle attività, della completa acquisizione del know-how da parte del Fornitore entrante, dell'esecuzione e del governo delle attività progettuali e degli altri aspetti caratterizzanti la proposta.)*

6. MODELLO DI GESTIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione operativa che l'impresa s'impegna a mettere in atto per garantire la regolare esecuzione dei servizi.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *modalità per la gestione dei servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi per le aree tematiche inerenti le funzioni dell'Istituto e del canale Open data e dei servizi di progettazione editoriale di prodotti multimediali afferenti al portale istituzionale internet e intranet;*
- *modalità per la gestione dei servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di media relation per il portale istituzionale Internet;*
- *modalità per la gestione dei servizi di presidio dei canali social istituzionali attraverso la definizione di una strategia di comunicazione per il presidio e la gestione dei social media*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per INAIL – ID 1716



(Twitter, Facebook, Youtube, ...) in cui è presente l'Istituto e l'individuazione di una linea editoriale adeguata alle specificità di ciascun social media presidiato;

- *modalità per la gestione dei servizi di supporto al disegno dell'architettura delle informazioni del portale istituzionale internet e intranet.)*

7. FLESSIBILITÀ NELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

(Descrivere la soluzione metodologica, organizzativa ed operativa che il concorrente s'impegna a mettere in atto per garantire adeguato grado di flessibilità per fronteggiare, ad esempio, situazioni determinate da:

- *adattamento alle priorità dell'Istituto;*
- *richieste estemporanee;*
- *picchi di attività che comportano la realizzazione di più interventi in parallelo.*

In particolare illustrare la soluzione proposta al fine di garantire risorse con competenze sempre ottimali rispetto alle esigenze dell'Istituto e di garantire la capacità di rispondere tempestivamente a richieste di modifiche da parte di INAIL e/o di richieste estemporanee e/o picchi di attività, contenendo i tempi di ripianificazione.)

8. QUALITÀ DELLA DOCUMENTAZIONE

(Descrivere la soluzione proposta, comprensiva di strumenti, per assicurare la qualità della documentazione richiesta da INAIL per lo svolgimento delle attività oggetto della fornitura.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *la capacità di garantire la completezza dei contenuti, l'integrità e l'assenza di errori;*
- *la completezza, la facilità di utilizzo e la flessibilità nel recepire variazioni a standard di documentazione.)*

9. SOLUZIONE PER LA BRAND REPUTATION

(Illustrare la proposta per il monitoraggio della brand reputation finalizzata a rafforzare la brand identity dell'Istituto e a prevenire ed eventualmente gestire con efficacia e tempestività situazioni di crisi mediatica.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *metodologie e strumenti di social listening per svolgere attività di sentiment analysis, finalizzate alla misurazione della reputazione (brand awareness) dell'Istituto, per garantire un monitoraggio completo e costante delle fonti online (social, magazine, blog, forum, portali di recensioni), valutare gli impatti negativi o positivi delle opinioni espresse dagli utenti sul brand e pianificare interventi che migliorino la percezione dell'immagine istituzionale;*
- *metodologie e strumenti per garantire la coerenza grafica nella gestione del portale e degli ambienti social finalizzata a comunicare identità in termini visuali;*
- *proposte per rafforzare la percezione presso l'utenza della funzione di pubblica utilità dell'Istituto.)*

10. PROPOSTA PROGETTUALE PER L'ATTIVITÀ DI MEDIA RELATION

(Illustrare la proposta che il fornitore si impegna a realizzare e mettere a disposizione senza oneri aggiuntivi per Inail per la massimizzazione dell'efficacia dell'attività di media relation.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per INAIL – ID 1716

Allegato 2 – Offerta Tecnica



In particolare, il fornitore dovrà dare evidenza di:

- *modalità operative e strumenti per ampliare il panel dei media da coprire e consolidare relazioni con il mondo dell'informazione (TV, radio, stampa, web, social networks);*
- *proposta di nuovi strumenti organizzativi (quali ad es. APP) adattabili alle diverse piattaforme tecnologiche, inclusi i dispositivi mobili, per l'ottimizzazione delle attività di media relation.)*

11. CUSTOMER SATISFACTION

(Descrivere la soluzione proposta che il Fornitore s'impegna a rendere disponibile, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto, in termini di metodologie, tecniche di rilevazione e copertura del campione per la rilevazione della soddisfazione degli utenti. Il Fornitore dovrà inoltre proporre e presentare, nell'offerta tecnica, anche un modello di questionario per effettuare la Customer Satisfaction.

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *la metodologia proposta, le tecniche di rilevazione e la copertura del campione;*
- *il modello di questionario descritto in offerta tecnica;*
- *il miglioramento del valore soglia (80%) dell'indicatore SDCM per ciascun servizio.)*

12. BEST PRACTICE, LINEE GUIDA, METODOLOGIE E STRUMENTI PER L'EROGAZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

(Descrivere la soluzione organizzativa e metodologica per garantire l'applicazione di best practice, linee guida, metodologie e strumenti, maturati in precedenti iniziative per servizi analoghi a favore di pubbliche amministrazioni o committenti privati, che il Fornitore propone e si impegna a mettere a disposizione per l'erogazione della fornitura, senza oneri aggiuntivi per l'Istituto. In particolare, il fornitore dovrà descrivere il valore aggiunto derivante dalle esperienze pregresse, utilizzabile per l'erogazione dei servizi di fornitura, relativamente a:

- *servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi per le aree tematiche inerenti le funzioni dell'Istituto e del canale Open data e dei servizi di progettazione editoriale di prodotti multimediali afferenti al portale istituzionale;*
- *servizi di redazione, produzione e gestione di contenuti informativi a supporto dell'attività di media relation;*
- *servizi di gestione dei canali social istituzionali;*
- *servizi di supporto al disegno dell'architettura delle informazioni del portale istituzionale.)*

13. SKILL DELLE RISORSE

(Illustrare l'impegno ad allocare risorse con skill specifici per il contesto INAIL. In particolare, sarà valutata l'introduzione nei team di personale che abbia comprovata esperienza maturata in relazione a servizi prestati a favore di pubbliche amministrazioni o committenti privati in merito a:

- *Conoscenza del contesto pubblico e delle principali normative di riferimento e linguaggi della PA;*
- *Conoscenza operativa dei prodotti specificati nel Capitolato Tecnico (Wcs, Webtrends, Sharepoint, Suite Adobe, LiveCycle);*

In particolare, il fornitore dovrà illustrare:

- *le modalità che garantiscano l'impiego stabile presso INAIL delle risorse offerte;*

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i., per l'acquisizione di servizi di web publishing redazionale e di supporto all'attività di media relation per INAIL – ID 1716



- la comprovata esperienza di almeno 5 anni nella gestione di progetti/prodotti/servizi di comunicazione web per la pubblica amministrazione o per committenti privati per la figura "Program Manager";
- il numero di risorse di tipo "Media Monitoring Manager" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 6 anni;
- il numero di risorse di tipo "Media Legal Specialist" con comprovata esperienza specifica di almeno 4 anni sugli aspetti legali del web publishing redazionale;
- il numero di risorse di tipo "Content Manager" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 6 anni;
- il numero di risorse di tipo "Information Architecture Manager" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 6 anni;
- il numero di risorse di tipo "News Content Manager" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 6 anni;
- il numero di risorse di tipo "Web Editor" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 5 anni;
- il numero di risorse di tipo "Multimedia Specialist" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 6 anni;
- il numero di risorse di tipo "Multimedia Editor" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 5 anni;
- la comprovata esperienza nella funzione di almeno 5 anni per la figura del "Intranet & Community Manager";
- il numero di risorse di tipo "Digital & Social Media Manager" con comprovata esperienza nella funzione di almeno 5 anni;
- la comprovata esperienza nella funzione di almeno 5 anni per la figura del "Web Graphic Designer".)

14. DOCUMENTAZIONE COPERTA DA RISERVATEZZA

(Nel presente paragrafo il concorrente è tenuto ad indicare analiticamente le parti della documentazione presentata che ritiene coperte da riservatezza, con riferimento a marchi, know-how, brevetti ecc..)