



Consip S.p.A.

“Acquisizione Subscription licenze software Hootsuite Enterprise e relativi servizi di assistenza e aggiornamento”

CAPITOLATO TECNICO

ACQUISIZIONE SUBSCRIPTION LICENZE SOFTWARE HOOTSUITE ENTERPRISE E RELATIVI SERVIZI DI ASSISTENZA E AGGIORNAMENTO



INDICE

1	PREMESSA	4
1.1	Definizioni	4
2	OGGETTO DELLA FORNITURA	5
2.1	Caratteristiche dell’oggetto di fornitura	5
2.1.1	<i>Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita</i>	5
2.1.2	<i>Dashboard personalizzabile</i>	5
2.1.3	<i>Report</i>	5
2.1.4	<i>Funzionalità di ricerca</i>	6
2.1.5	<i>Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali</i>	6
2.1.6	<i>Servizio di risposta automatica ai quesiti fuori orario di sportello social</i>	6
2.1.7	<i>Versione mobile</i>	6
2.1.8	<i>Versione della piattaforma di social media management anche in lingua italiana</i>	6
2.2	Consegna	6
2.3	durata	7
2.4	Assistenza e aggiornamento	7
3	GESTIONE DELLA FORNITURA	8
3.1	Responsabile della Fornitura	8
3.2	Modalità di comunicazione	8
3.3	Verifica di conformità	8
3.4	Modalità di fatturazione	9
3.5	Riservatezza	9
3.6	Adempimenti per la Sicurezza	9



Consip S.p.A.

“Acquisizione Subscription licenze software Hootsuite Enterprise e relativi servizi di assistenza e aggiornamento”

4	PENALI.....	10
---	-------------	----



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 la fornitura oggetto del presente Capitolato;
- SOGEI: la Società Generale di Informatica S.p.A., Committente;
- Agenzia delle Entrate: l'Amministrazione beneficiaria;
- Capitolato tecnico: il presente documento che enuncia le specifiche tecniche alle quali dovrà conformarsi la fornitura;
- Contratto: il contratto che verrà stipulato tra la SOGEI e l'impresa che enuncia le regole giuridiche alle quali si dovrà conformare la fornitura;
- Società: la società aggiudicataria della fornitura;
- Prodotto/Servizio: il complesso delle attività oggetto del presente Capitolato;
- Malfunzionamento: qualsiasi anomalia funzionale che, direttamente o indirettamente, provochi l'interruzione o la non completa disponibilità e funzionalità dei servizi o dei prodotti forniti e, inoltre, ogni difformità dalla relativa documentazione tecnica di funzionalità e utilizzo;
- Responsabile della fornitura: la persona individuata dalla Società come interlocutore di Sogei e responsabile di tutte le attività contrattuali.



2 OGGETTO DELLA FORNITURA

Il presente contratto prevede la fornitura della piattaforma Hootsuite Enterprise in modalità SaaS erogata da remoto per un totale di n. 30 licenze.

2.1 CARATTERISTICHE DELL’OGGETTO DI FORNITURA

2.1.1 Assegnazione, classificazione e monitoraggio dei messaggi in ingresso/uscita

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, etichettare i quesiti con dei tag utili alla classificazione degli argomenti, 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. Inoltre, 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. Possibilità di trasporre automaticamente sul tag della piattaforma la stessa targhetta inserita su Facebook. In altri termini, classificando su Facebook una domanda utente, il sistema importerebbe automaticamente quella classificazione attribuita manualmente sul canale social, così da evitare un doppio passaggio agli addetti ai lavori. Possibilità di riproporre il nome del mittente anche nell’elenco dei messaggi utente già assegnati, così da evitare di aprirli singolarmente per rintracciare il nome utente autore del messaggio. Visualizzazione dell’elenco di tutti i messaggi risolti quotidianamente dai singoli team. Possibilità di abilitazioni differenziate per l’accesso alle varie funzionalità tra i componenti del team dedicato.

2.1.2 Dashboard personalizzabile

Possibilità di gestione delle diverse linee di attività da una singola dashboard, in cui contestualmente potranno essere monitorati non solo lo stream in tempo reale dei messaggi degli utenti in ingresso e delle risposte del team, ma anche la bacheca dei contenuti della pagina Facebook istituzionale. In un’ottica di potenziale sviluppo della strategia social istituzionale, è richiesta fin da ora la 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. Possibilità di personalizzazione della dashboard Twitter 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. Garanzia di visualizzazione contestuale delle diverse linee di attività sui diversi canali social. Questa stessa logica andrà applicata anche alla funzionalità di reportistica.

2.1.3 Report

Possibilità di assegnazione e catalogazione degli input degli utenti e degli output del team dedicato. Presenza di un servizio di reportistica utile alla consuntivazione interna delle linee di attività. La funzionalità di reportistica deve tracciare 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. Garanzia di reportistica contestuale delle diverse linee di attività sui diversi canali social. Possibilità di integrare il monitoraggio dei risultati con Google Analytics. L'analisi della performance istituzionale dovrà inoltre evidenziare eventuali dati critici.

2.1.4 Funzionalità di ricerca

Possibilità di effettuare la ricerca dei messaggi gestiti da ciascun membro del team attraverso l'inserimento di filtri specifici, e di ordinare cronologicamente l'elenco dei messaggi gestiti da ciascun componente del team. La funzionalità di ricerca dovrà prevedere la ricerca anche dei messaggi già archiviati sul canale social.

2.1.5 Pubblicazione e Programmazione dei contenuti sui canali social istituzionali

Possibilità di pubblicazione dei post multimediali sul canale social, in diretta o programmati, se necessario. La funzionalità di programmazione dovrà prevedere l'eventuale invio di contenuti su più canali, anche con ripetizione programmata, l'eventuale invio automatico di specifici contenuti negli orari con maggior probabilità di engagement, infine, l'assegnazione dei contenuti da pubblicare a eventuali altri membri del team per l'approvazione prima della pubblicazione.

2.1.6 Servizio di risposta automatica ai quesiti fuori orario di sportello social

Presenza del servizio di risposta automatica, che assicuri la possibilità di fornire dei feedback standard a eventuali richieste in ingresso al di fuori degli orari di sportello social. Il sistema deve prevedere la possibilità di fornire a queste richieste extra-time delle risposte standard automatiche, che segnalino la ricezione del quesito e la presa in carico da parte del team il giorno successivo, nelle ore stabilite in base alla social media policy istituzionale.

2.1.7 Versione mobile

Possibilità di gestire le diverse linee di attività anche dai diversi dispositivi mobili, garantendo, in modalità responsive o con App dedicate, una grafica leggibile e intuitiva e un utilizzo delle funzionalità efficace in termini di usabilità.

2.1.8 Versione della piattaforma di social media management anche in lingua italiana

La piattaforma, con le relative guide all'utilizzo delle funzionalità, deve essere disponibile sia in lingua inglese che in lingua italiana.

2.2 CONSEGNA

Le Subscription indicate nella tabella al paragrafo precedente dovranno essere rilasciate presso la sede dell'Agenzia delle Entrate Via Giorgione 159 – 00147 Roma.



2.3 DURATA

La società dovrà garantire l'utilizzo e il relativo servizio di assistenza e aggiornamento del software di cui al paragrafo 2, a partire dalla data di stipula e fino al 31/12/2020.

La società inoltre, dovrà garantire il rilascio di nuove release, correzioni, aggiornamenti e miglioramenti dei prodotti e la relativa documentazione, immessi sul mercato nel periodo compreso fra il 01/01/2019 e la data di stipula del contratto relativo alla presente acquisizione.

Caratteristiche dell'oggetto di fornitura

2.4 ASSISTENZA E AGGIORNAMENTO

Il servizio di assistenza e aggiornamento è richiesto per la soluzione software di cui al Capitolo 2 fino alla data del 31/12/2020 e prevede quanto di seguito indicato:

- assistenza tecnica attiva 24 ore al giorno per 7 giorni alla settimana, al quale Sogei potrà inoltrare comunicazioni e richieste mediante sito web;
- la fornitura degli aggiornamenti dei prodotti, quali patch, hotfix e nuove release, completi di tutta la documentazione e manualistica. La Società dovrà fornire tali aggiornamenti alla Sogei **entro 30 (trenta) giorni** dalla data del corrispondente rilascio da parte del Produttore, mediante un accesso web diretto al portale del produttore della tecnologia oppure, in alternativa, qualsiasi soluzione concordata preventivamente con Sogei.



3 GESTIONE DELLA FORNITURA

Di seguito vengono specificate le modalità di erogazione della fornitura.

3.1 RESPONSABILE DELLA FORNITURA

La Società dovrà comunicare alla Consip, congiuntamente alla presentazione della documentazione per la stipula, il nominativo del Responsabile della Fornitura, 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.

3.2 MODALITÀ DI COMUNICAZIONE

La Società si impegna a comunicare a Consip, **contestualmente alla presentazione della documentazione per la stipula, un numero di fax, un indirizzo e-mail, un indirizzo pec e un numero di telefono** al quale rivolgersi, senza alcun limite sul numero di chiamate, per ogni comunicazione relativa alla fornitura.

Resta inteso che, per tutta la durata contrattuale, la Società dovrà garantire la piena funzionalità dei suddetti mezzi di comunicazione comunicando tempestivamente a Sogei eventuali modifiche.

La Società, dovrà rilasciare le informazioni richieste di cui ai paragrafi 3.1 e 3.2 attraverso la compilazione del documento denominato “Scheda anagrafica e tracciabilità Sogei”.

3.3 VERIFICA DI CONFORMITÀ

Sogei, effettuerà la verifica di conformità **entro 10 (dieci) giorni dalla data di rilascio** delle soluzione software.

La Verifica di conformità si intende positivamente superata solo nel caso in cui le prestazioni contrattuali siano state eseguite a regola d'arte sotto il profilo tecnico e funzionale, in conformità e nel rispetto delle condizioni, modalità, termini e prescrizioni espresse nel presente Capitolato tecnico.

Al termine di tale attività sarà prodotto il “Verbale di conformità” che dovrà essere sottoscritto dal Responsabile della Fornitura e dal Responsabile Sogei.

Tale Verbale dovrà essere allegato alle fatture al fine del pagamento dei corrispettivi alla Società.

In caso di esito negativo della verifica, la Società dovrà provvedere, a propria cura e spese, entro il termine che verrà concordato con il direttore dell'esecuzione di Sogei, all'eliminazione dei difetti e/o delle carenze riscontrati e/o alla sostituzione del prodotto.



Dopo la comunicazione, da parte della Società, dell'avvenuta eliminazione dei difetti e/o delle carenze e/o dopo la sostituzione del prodotto, Sogei procederà a una nuova verifica nei termini e con le modalità precedentemente indicate. In caso di ulteriore esito negativo della verifica, Sogei avrà facoltà di risolvere il contratto e di fare eseguire tutta o in parte la fornitura a terzi in danno della Società, fatto salvo in ogni caso il diritto al risarcimento di tutti i danni.

3.4 MODALITÀ DI FATTURAZIONE

La fatturazione sarà effettuata con le seguenti modalità:

- 25% dell'importo contrattuale verrà fatturato dalla società successivamente alla prima verifica di conformità con esito positivo;
- 25% dell'importo contrattuale verrà fatturato dalla società dopo 6 (sei) mesi dalla stipula del contratto e comunque dopo esito positivo della verifica di conformità relativa al periodo di riferimento;
- 25% dell'importo contrattuale verrà fatturato dalla società dopo 12 (dodici) mesi dalla stipula del contratto e comunque dopo esito positivo della verifica di conformità relativa al periodo di riferimento;
- 25% dell'importo contrattuale verrà fatturato dalla società dopo 18 (diciotto) mesi dalla stipula del contratto e comunque dopo esito positivo della verifica di conformità relativa al periodo di riferimento.

3.5 RISERVATEZZA

Tutte le informazioni trattate e tutti i documenti, anche parziali, scambiati tra la Società e Sogei sono riservati, pertanto è richiesta la massima attenzione per il loro utilizzo, in particolare se questo avviene al di fuori delle sedi Sogei.

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

La Società non potrà utilizzare, a nessun titolo, la documentazione e i moduli software forniti da Sogei o realizzati per il servizio, al di fuori delle attività oggetto del presente capitolato.

3.6 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 Committente e degli uffici dell'Amministrazione Finanziaria presso cui dovranno essere svolte le attività contrattuali, ai fini degli adempimenti di cui al comma 2 dell'art. 26 del citato decreto.



4 PENALI

Sogei applicherà le penali, secondo le modalità previste in contratto, nei seguenti casi:

- in caso di esito negativo della verifica di conformità di cui al paragrafo 3.3, si applicherà una penale pari a 0,1 % (zerovirgolaunopercento) dell'importo totale del contratto, per ogni giorno intercorrente tra la data del verbale negativo e quello positivo;
- per il ritardo nei tempi di rilascio degli aggiornamenti di cui al paragrafo 2.4 del presente Capitolato Tecnico, in base al livello di gravità, la Sogei applicherà all'Impresa le seguenti penali.