



COMANDO GENERALE DELLA GUARDIA DI FINANZA

V Reparto - Comunicazione e Relazioni Esterne - Ufficio Stampa

Capitolato tecnico con tabelle per la valutazione dell'offerta tecnica.

1. PREMESSA

La Guardia di Finanza ha la necessità di acquisire un servizio *online* di *media monitoring* compendiante l'analisi e il monitoraggio della rassegna stampa, delle agenzie di stampa e dei servizi radio-televisivi, necessario allo svolgimento delle relative attività istituzionali.

Il servizio in rassegna dovrà essere fruibile attraverso:

- (a) *browser web* tradizionali (su qualsiasi dispositivo connesso alla rete *internet*);
- (b) applicazione *mobile*;
- (c) rete *intranet* istituzionale.

2. OGGETTO

L'oggetto della fornitura comprende, nello specifico, i seguenti servizi:

- RASSEGNA STAMPA

Raccolta di articoli stampa di interesse istituzionale, selezionati da risorse umane di comprovata esperienza coadiuvate anche da sistemi automatici di rilevazione delle *keyword* fornite.

L'elenco delle *keyword* di interesse istituzionale, presente in **allegato n.1**, potrà subire variazioni nel corso dell'erogazione del servizio.

Gli articoli in parola dovranno essere inseriti in rassegna all'interno delle seguenti sezioni tematiche:

- (a) **Prime pagine**: contenente le prime pagine di quotidiani in **allegato n.2**;
- (b) **Guardia di Finanza**: contenente tutti gli articoli pubblicati da testate di livello nazionale ed internazionale che fanno riferimento ad attività della Guardia di Finanza o che citano le parole chiave in **allegato n.1**;
- (c) **Fiamme Gialle Sport**: contenente tutte le notizie riguardanti gli atleti del Gruppo Polisportivo Fiamme Gialle;
- (d) **Rassegna web e social**: contenente tutti i contenuti pubblicati da testate *online* e dei principali canali *social* che fanno riferimento ad attività della Guardia di Finanza o che citano le parole chiave in **allegato n.1**;
- (e) **Guardia di Finanza regionale**: contenente tutti gli articoli pubblicati da testate locali, suddivise per ogni Regione, che fanno riferimento ad attività della Guardia di Finanza o che citano le parole chiave in **allegato n.1**;
- (f) **Stampa internazionale**: contenente articoli, pubblicati da testate straniere, che non citano la Guardia di Finanza, ma che contengono argomenti di interesse istituzionale (criminalità economico/finanziaria, visione politica dell'Italia all'estero). Tali articoli dovranno riportare anche la relativa sintesi in lingua italiana;
- (g) **Articoli di interesse**: contenente tutti gli articoli pubblicati da testate nazionali che non citano la Guardia di Finanza, ma che contengono argomenti di interesse istituzionale. Dovranno necessariamente essere inseriti in questa sezione tutti gli articoli pubblicati nelle prime pagine dalle testate in **allegato n.2**, nonché tutti gli articoli afferenti alle tematiche in **allegato n.3** (entrambi gli elenchi in allegato potranno subire variazioni nel corso dell'erogazione del servizio).

Tale sezione dovrà essere poi ripartita nelle rubriche: "**Economia e Fisco**", "**Politica**", "**Cronache e criminalità**" ed "**Esteri**".

A fattor comune, si rappresenta che tutti gli articoli pubblicati da testate nazionali che non citano la Guardia di Finanza, ma che contengono argomenti di interesse istituzionale, che non dovessero essere stati inseriti d'iniziativa dall'appaltatore, dovranno essere pubblicati, previa segnalazione a cura dell'Amministrazione, entro il termine di 30 minuti.

Le testate nazionali, locali ed estere che rappresentano le fonti minime sulle quali il fornitore dovrà garantire il monitoraggio sono indicate nell'**allegato n.4**.

Ogni articolo dovrà essere inserito in rassegna con la corretta attribuzione della sezione/rubrica di pertinenza tematica (nella specie l'attribuzione delle rubriche di pertinenza dei singoli articoli, per quanto soggettiva, deve essere coerente, in ciò significando che tutti gli articoli relativi allo stesso argomento devono essere necessariamente collocati nella medesima rubrica).

Il fornitore, se non esplicitamente richiesto dal committente, non potrà modificare alcun contenuto dopo che questo sia stato caricato e classificato come sopra.

Dovranno essere creati specifici profili per gli addetti stampa dell'Ufficio che avranno la qualifica di "amministratore", abilitati alla modifica dell'assetto dei contenuti della rassegna e alla pubblicazione nella rete *intranet* del Corpo.

Il flusso di caricamento degli articoli dovrà essere continuo a partire dalle ore 00.00.

Si dovrà rilevare l'orario di caricamento dei singoli contributi che dovrà essere visibile ai profili di "amministratore" e rispettare il seguente cronoprogramma:

- (a) entro le ore 06.00 per quel che concerne le testate nazionali;
- (b) entro le ore 06.00 per quel che concerne la stampa periodica;
- (c) entro le ore 08.00 per quel che concerne la stampa locale;
- (d) entro 15 minuti dalla pubblicazione *online* per gli articoli *web*.

Allo scadere del contratto previsto per l'erogazione dei servizi in rassegna, il fornitore è tenuto a continuare a rendere disponibili per il committente i contenuti di cui sopra.

- **RILEVAZIONI AUDIOVISIVE**

Servizio che analizza costantemente le trasmissioni sia televisive sia radiofoniche. Ogni qualvolta verrà rilevato qualsiasi tipo di riferimento ad attività del Corpo, anche solo mediante immagini, il passaggio dovrà essere estrapolato e inserito in piattaforma in un'apposita sezione denominata "Radio-TV".

La sezione in parola dovrà essere ripartita nelle rubriche "Emittenti nazionali" ed "Emittenti locali". I filmati caricati dovranno essere collocati in ordine di tematica in ciò significando che tutti i contenuti relativi ad una determinata operazione di servizio andranno posizionati uno di seguito all'altro.

Tutti i *file* caricati dovranno essere corredati da un relativo sunto del servizio e riportare la puntuale cronologia in cui vengono rilevati i riferimenti al Corpo.

I contenuti multimediali di cui trattasi dovranno, inoltre, essere inviati ad una serie di indirizzi di posta elettronica forniti dal committente - in versione sia ridotta sia HD - in un formato scaricabile da tutti i sistemi operativi in uso per *smartphone* e *tablet*.

L'orario di caricamento in piattaforma dei singoli contributi dovrà essere visibile ai profili di "amministratore" degli addetti all'Ufficio e rispettare il seguente cronoprogramma:

- (a) entro 30 minuti dalla messa in onda per le trasmissioni (radio e TV) nazionali;
- (b) entro 60 minuti dalla messa in onda per le trasmissioni (radio e TV) locali.

Le emittenti nazionali e locali che rappresentano le fonti minime sulle quali il fornitore dovrà garantire il monitoraggio sono indicate nell'**allegato n.5**.

Allo scadere del contratto previsto per l'erogazione dei servizi in rassegna, il fornitore è tenuto a continuare a rendere disponibili per il committente i contenuti di cui sopra.

- **MONITORAGGIO AGENZIE DI STAMPA**

Dovrà essere posto a disposizione della Guardia di Finanza uno specifico *software* che renda consultabili in tempo reale le agenzie di stampa compendiate in **allegato n.6**.

Le agenzie dovranno essere altresì consultabili, per gli addetti stampa della Guardia di Finanza inseriti nel *Press Network* istituzionale, anche da remoto mediante una dedicata applicazione mobile.

- **ALERT VIA EMAIL PER LE CHIAVI INDICATE**

Servizio che monitora e ricerca costantemente all'interno del *web* determinate "parole-chiave" individuate dal committente nel corso della fornitura. Ogni contenuto di interesse per l'Istituzione, così come sopra indicato, contenente una o più chiavi di ricerca, dovrà essere inviato, entro 30 minuti dalla pubblicazione agli indirizzi di posta elettronica comunicati dal committente e contestualmente inserito nella sezione "Web" della Rassegna Stampa.

- **HELP DESK**

Servizio di assistenza tecnica sempre ed immediatamente disponibile nell'arco dell'intera giornata contattabile sia telefonicamente (tramite utenza dedicata) sia tramite posta elettronica. Le richieste dovranno essere prese in carico dal soggetto fornitore del servizio entro 15 minuti dall'attivazione ed evase con la massima celerità consentita e comunque non oltre 3 ore dall'attivazione medesima.

Tale servizio dovrà includere altresì una serie di richieste aggiuntive (nel numero massimo di 500) correlate a specifici monitoraggi, su attivazione del committente, concernenti tematiche sorte in ambito di contesti via via emergenti.

- **MONITORAGGIO SOCIAL NETWORK**

Servizio che monitora costantemente i principali *social network* alla ricerca delle *keyword* in allegato 2. Dovranno essere attenzionati gli *account* ufficiali (nel numero massimo di 300) di Enti, Istituzioni e personaggi politici.

- **ANALISI DEI MEDIA**

Monitoraggio e valutazione dell'indice reputazionale dell'Amministrazione in esito alla raccolta e all'analisi dei dati provenienti dai mezzi di comunicazione (carta stampata, testate *online*, televisione, radio, *social network*).

Mensilmente dovranno essere redatti pertinenti *report* relativi all'analisi dei *media* su scala nazionale e su scala locale (divisi per singola regione).

3. QUOTAZIONI

L'offerta economica dovrà essere relativa al servizio di Rassegna Stampa, Agenzie di Stampa, Sintesi "Primo Piano", Alert per le chiavi indicate" Abstract e Rilevazioni audio/video, compresi i servizi di archiviazione, assistenza e formazione, per l'intera Guardia di Finanza e per l'intero triennio di riferimento (-/-/2022 - -/-/2025).

4. IMPORTO A BASE DI GARA

La base d'asta, che corrisponde al massimale contrattuale, è fissata in € 130.000,00 (centomila/00 euro) oltre IVA, all'anno per tre anni, per un totale di € 390.000,00 (trecentomila/00 euro) oltre IVA.

Gli oneri della sicurezza per rischi specifici (o aziendali), ossia quelli la cui quantificazione rientra nella responsabilità dell'operatore economico in quanto connessi con l'esercizio dell'attività aziendale, devono essere specificatamente quantificati (non è ammesso un valore pari a zero) ed indicati nella dichiarazione di offerta economica.

Tali oneri, rappresentando una componente specifica dell'offerta economica, non sono da considerare in nessun caso un corrispettivo aggiuntivo rispetto a quello indicato nell'offerta economica ma una parte della medesima offerta.

5. CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE

La procedura verrà aggiudicata all'operatore economico che avrà presentato l'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi dell'art. 95 del D.lgs. 50/2016.

Il servizio sarà aggiudicato sulla base del punteggio complessivo più alto (massimo 100 punti) derivante dalla somma dei punti attribuiti all'offerta tecnica (massimo 90 punti) e all'offerta economica (massimo 10 punti).

Offerta tecnica comprensiva di progetto di servizio e di demo

Il punteggio assegnato a ciascun concorrente relativamente all'offerta tecnica sarà ottenuto mediante valutazione complessiva in ragione della rispondenza, chiarezza e completezza della soluzione proposta, così come specificato nelle successive Tabelle 1 e 2.

L'offerta tecnica dovrà contenere una relazione tecnico-metodologica (progetto di servizio) di massimo 10 pagine formato A4 solo fronte, carattere minimo dimensione 12, dattiloscritte, riferita ai parametri di seguito elencati in tabella, funzionali all'attribuzione del punteggio.

La relazione sarà finalizzata ad illustrare dettagliatamente l'impostazione che il concorrente intende adottare nell'erogazione del servizio, nonché le modalità di svolgimento delle prestazioni richieste nel presente documento e il gruppo di lavoro di cui intende avvalersi. Si precisa che la Commissione non prenderà in considerazione la parte eccedente le predette dieci pagine e che il numero delle pagine dei curricula prodotti non sarà considerato nel computo delle pagine del progetto di servizio.

Composizione del gruppo di lavoro

Entro 5 giorni dalla data di stipula del Contratto la società affidataria deve comunicare alla Guardia di Finanza il proprio referente.

Ogni contatto tecnico ed organizzativo tra il Fornitore e la GdF avverrà tramite questa figura e il referente nominato dalla GdF.

La GdF si riserva in qualunque momento di chiedere la sostituzione del personale utilizzato qualora lo ritenga inadatto all'esecuzione del servizio.

Il Fornitore è tenuto a presentare l'elenco dei riferimenti telefonici di emergenza contestualmente all'avvio dei servizi.

Il gruppo di lavoro (designato esclusivamente per la GdF) dovrà essere composto da figure professionali tali da rispondere alle esigenze dei vari stadi del processo di realizzazione dei servizi in oggetto fino a giungere al prodotto finale. La selezione delle notizie pertanto dovrà essere effettuata da lettori qualificati ed esperti, con acquisita esperienza relativa alle tematiche da esaminare. Il gruppo comprenderà come minimo:

- **1 responsabile del progetto**, che coordini anche gli aspetti amministrativi ed organizzativi, che assicuri il rispetto dei tempi e le modalità di assistenza;
- **3 lettori senior**, con esperienza almeno decennale sui temi di carattere economico/tributario/finanziario;
- **5 lettori non principianti**, ovvero con esperienza minima pari a 2 anni sui servizi di rassegna stampa.

Si richiedono, come allegato al progetto di servizio da inserire nell'offerta tecnica, i curricula vitae del personale dedicato all'attività sopra descritta, completi di indicazioni relative ai temi di specializzazione e le aziende/istituzioni con le quali hanno collaborato.

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica da parte della Commissione Giudicatrice- Tabella 1

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica	Punteggio
1. Servizio di Rassegna Stampa	55
SUB-ELEMENTI	
<p>1.1 GRADO DI COPERTURA TESTATE NAZIONALI Valutazione del grado di copertura assicurato dal Fornitore con le demo prodotte nei giorni -----2022 nell'orario certificato dal PDF con marca temporale delle ore 7:00. Rispetto alla numerosità, il punteggio più elevato sarà attribuito al Fornitore che renderà disponibili nell'orario richiesto un numero congruo di articoli, ampio ma non necessariamente il più elevato. Un numero di articoli eccessivamente numeroso, su testate non rilevanti, potrebbe infatti rallentare e arrecare impatti negativi al lavoro di ulteriore selezione da parte degli operatori addetti alle rassegne della GdF.</p>	10
<p>1.2 GRADO DI COPERTURA TESTATE LOCALI Valutazione del grado di copertura assicurato dal Fornitore con le demo prodotte nei giorni -----2022 nell'orario certificato dal PDF con marca temporale delle ore 7:00. Rispetto alla numerosità, il punteggio più elevato sarà attribuito al Fornitore che renderà disponibili nell'orario richiesto un numero congruo di articoli, ampio ma non necessariamente il più elevato. Un numero di articoli eccessivamente numeroso, su testate non rilevanti, potrebbe infatti rallentare e arrecare impatti negativi al lavoro di ulteriore selezione da parte degli operatori addetti alle rassegne della GdF.</p>	7
<p>1.3 GRADO DI COPERTURA TESTATE ESTERE Valutazione del grado di copertura assicurato dal Fornitore con le demo prodotte nei giorni -----2022 nell'orario certificato dal PDF con marca temporale delle ore 7:00. Rispetto alla numerosità, il punteggio più elevato sarà attribuito al Fornitore che renderà disponibili nell'orario richiesto un numero congruo di articoli, ampio ma non necessariamente il più elevato. Un numero di articoli eccessivamente numeroso, su testate non rilevanti, potrebbe infatti rallentare e arrecare impatti negativi al lavoro di ulteriore selezione da parte degli operatori addetti alle rassegne della GdF.</p>	2
<p>1.4 RILEVANZA e RISPONDENZA AI CRITERI DI SELEZIONE INDICATI Valutazione della rilevanza degli articoli presenti nelle demo prodotte nei giorni -----2022 sulle testate richieste, nell'orario certificato dal PDF con marca temporale. Verifica delle tematiche e citazioni di interesse dell'Amministrazione individuate al fine di riscontrare se correttamente interpretate o travisate come da lettura "meccanica" e non ragionata.</p>	10
1.5 CORRETTA IMPUTAZIONE DEGLI ARTICOLI NELLE RUBRICHE	4

Valutazione della capacità del Fornitore di imputare gli articoli nella rubrica appropriata.	
1.6 ABSTRACT Valutazione dell'abstract in italiano rispetto all'articolo in lingua francese, inglese e tedesca. Rispondenza e coerenza della sintesi riguardo ai contenuti originali.	2
1.7 ALERT VIA EMAIL PER LE CHIAVI INDICATE Valutazione della rilevanza e della congruità degli articoli presenti nelle email prodotte nei giorni -----2022. Verifica della qualità del servizio e del contenuto della segnalazione.	5
1.8 ANALISI DEI MEDIA Valutazione della rilevanza e della congruità dei report prodotti nei giorni -----2022. Verifica della qualità del servizio e del contenuto della segnalazione.	10
1.9 MONITORAGGIO SOCIAL Valutazione della rilevanza dei post presenti nelle demo prodotte nei giorni -----2022 sulle testate richieste, nell'orario certificato dal PDF con marca temporale. Verifica della qualità del servizio e del contenuto della segnalazione.	5
2. Requisiti tecnici	17
SUB-ELEMENTI	
2.1 INTERFACCIA Verifica della semplicità gestionale e della qualità e intuitività dell'interfaccia.	10
2.2 FUNZIONALITA' DA TABLET E SMARTPHONE Verifica della qualità dei requisiti funzionali richiesti operando da dispositivi iOS e Android.	7
3. Organizzazione e professionalità	5
SUB-ELEMENTI	
3.1 ORGANIZZAZIONE E PROFESSIONALITÀ Valutazione dell'organizzazione aziendale e dei CV del team di lavoro dedicato all'Amministrazione. Si valutano il numero delle unità di personale impegnate dal Fornitore sul progetto. Inoltre, con particolare riferimento al team dei lettori, si valutano gli anni di esperienza maturata nei servizi di rassegna stampa su temi economico-finanziari e il profilo professionale.	5
4. Rilevazioni audio/video	8
SUB-ELEMENTI	
4.1 tempi previsti di consegna di ciascuna segnalazione audio/video migliorativi rispetto ai tempi richiesti e indicati sul Capitolato.	8

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica a sistema – Tabella 2

Elementi di valutazione dell'offerta tecnica	Punteggi	Punteggio
--	----------	-----------

	o	massimo assegnabile al sub-elemento
1. Servizi aggiuntivi e/o migliorativi	5	
1.1 Offerta di un servizio on line di banca dati giornalisti, con le informazioni relative all'organizzazione e ai contatti delle redazioni di tutte le maggiori testate nazionali (quotidiani, periodici, televisioni e radio) e del riferimento dei singoli giornalisti		No = 0 punti Sì = 1 punto
1.2 Qualità dell'Assistenza. Tempi di risposta inferiore ai 30 minuti.		No = 0 punti Sì = 1 punto
1.3 Offerta di una APP dedicata che permetta a tutto il Personale della GdF (circa 67.000 persone) di usufruire dei servizi di Rassegna Stampa e Agenzie di Stampa da remoto attraverso l'accesso tramite l'inserimento delle credenziali utilizzate per l'Area Riservata del sito www.gdf.gov.it . (nome utente: matricola meccanografica del militare, password: personale per ogni militare).		No = 0 punti Sì = 3 punti
Totale punteggio massimo offerta tecnica valutata a sistema	90	

La Commissione, che verrà nominata per l'analisi delle offerte, stilerà la graduatoria sommando i punteggi attribuiti all'offerta tecnica con quelli attribuiti all'offerta economica. L'Amministrazione assoggetterà a verifica le offerte anormalmente basse ai sensi dell'art. 97 del D. Lgs. 50/2016.

6. PENALITA'

I Livelli di Servizio (Service Level Agreement –SLA) indicati nel par. 2 del presente Capitolato Tecnico ed eventualmente migliorati nell'Offerta tecnica del soggetto aggiudicatario devono essere garantiti per l'intera durata del contratto. Il mancato rispetto da parte dell'impresa affidataria sarà sanzionato secondo le penali riportate nella seguente tabella

Riferimento	Caso di applicazione	Penale
PEN 1	mancato o ritardato caricamento della rassegna ovvero di contributi (stampa/web/radio-TV) con <i>keyword</i> ;	€ 100,00 per ogni ora o frazione di ritardo nella consegna quotidiana dell'intera rassegna stampa; € 30.00 per ogni ora o frazione di ritardo nella consegna quotidiana riferita agli articoli o contributi con <i>keywords</i> (incompletezza della rassegna presentata per uno o più

		articoli con <i>keywords</i>)
PEN 2	sospensione/interruzione del servizio	€ 250,00 per ogni ora o frazione di mancata fruibilità del servizio
PEN 3	mancata disponibilità al servizio “ <i>Help Desk</i> ”;	€ 100,00 per ogni episodio di mancata disponibilità del servizio negli orari previsti per ogni ora o frazione di ritardo
PEN 4	tardiva risposta al servizio “ <i>Help Desk</i> ”;	€ 50,00 per ogni ora o frazione di ritardo nella presa in carico ovvero nella compiuta lavorazione della segnalazione rispetto ai tempi previsti
PEN 5	mancata o ritardata attivazione del servizio di gestione e consultazione della rassegna stampa	€ 1.000,00 per ogni giorno (o frazione) di ritardo nell'attivazione del servizio rispetto alla data fissata per l'inizio del servizio. Il quarto giorno di inosservanza del termine l'Amministrazione potrà procedere alla risoluzione del contratto per grave inadempimento
PEN 6	servizio di recupero dello storico delle rassegne stampa	€ 200,00 per ogni giorno o frazione di ritardo nell'accorpamento dell'archivio storico già in possesso al nuovo sistema di rassegna adottato, nonché in caso di ritardo rispetto alla richiesta di invio dell'articolo nelle precedenti rassegne stampa da parte dell'Amministrazione
PEN 7	mancata o ritardata comunicazione relativa all'aggiornamento/variazione dell'elenco del personale applicato nell'appalto;	€ 100,00 per ogni evento riscontrato
PEN 8	mancata o ritardata comunicazione della composizione del gruppo di lavoro applicato nell'appalto	€ 100,00 per ogni giorno di ritardo per i primi 7 giorni; € 500,00 per ogni ulteriore settimana o frazione di ritardo.

In caso di inadempimenti diversi rispetto a quelli sopra indicati, verrà applicata una penale di importo pari all'1% dell'importo contrattuale complessivo annuo, al netto dell'IVA. Nell'ipotesi in cui l'importo delle penali applicate superi l'ammontare del 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale annuale, al netto di IVA, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto in danno della Società, salvo il diritto al risarcimento dell'eventuale maggior danno come indicato nel paragrafo 25 del Disciplinare di gara.

7. BREVETTI E DIRITTI D'AUTORE

L'aggiudicatario si impegna a detenere formalmente la piena titolarità dei diritti di riproduzione e sfruttamento delle opere giornalistiche oggetto delle rassegne. L'aggiudicatario assumerà l'obbligo di tenere indenne l'Amministrazione da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi a tale titolo da chiunque, nonché da tutti i costi, le spese o responsabilità ad essi relativi (comprese le spese legali) a seguito di qualsiasi rivendicazione di violazione di diritti di autore o di qualsiasi marchio italiano o straniero, derivante o che si pretendesse derivare dalla prestazione. L'Amministrazione non assume alcuna responsabilità nel caso in cui l'aggiudicatario fornisca informazioni di cui altri detengano la privativa. Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra, in forma scritta, di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al presente articolo, della quale sia venuta a conoscenza.

8. COLLABORAZIONE AL TERMINE DELL'APPALTO PER LA REGOLARE PROSECUZIONE DELL'ATTIVITÀ

L'aggiudicatario si impegna a prestare, per il periodo di tre mesi successivi al termine di efficacia del contratto, la necessaria collaborazione con eventuale altra impresa aggiudicataria, al fine di garantire la regolare prosecuzione del servizio, la migrazione dei dati verso nuovi archivi e quant'altro necessario per evitare soluzioni di continuità. Lo svincolo della cauzione definitiva è espressamente subordinato all'esito positivo di tale attività di collaborazione.

IL CAPO UFFICIO STAMPA
(Col. t. ISSMI Aldo Noceti)