



Istituto Nazionale Previdenza Sociale

ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE

DIREZIONE CENTRALE RISORSE STRUMENTALI E CENTRALE UNICA ACQUISTI

ALLEGATO 1 AL DISCIPLINARE DI GARA

CAPITOLATO TECNICO

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs. n. 50/2016, in modalità dematerializzata ASP, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto il «*Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi*».

CIG: 95525906A4

CUP: F51B21006140006

Via Ciro il Grande, n. 21, 00144 – Roma (RM)







C.F. 80078750587 - P.IVA 02121151001












Sommario












DEFINIZIONI	3
PREMESSA	6
1. OGGETTO DEL CONTRATTO	6
2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO	6
2.1. Progettazione e realizzazione di video "master"	7
2.2. Personalizzazione e gestione dei video	9
2.3. Traduzione in lingua tedesca	9
2.4. Integrazione di questionari di customer satisfaction	9
2.5. Dashboard	9
2.6. Reportistica	10
3. ASSISTENZA TECNICA	11
4. SERVIZI ACCESSORI	11
5. FIGURE PROFESSIONALI	12
6. DIRITTI D'AUTORE	12
7. TERMINI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO	12
8. LIVELLI DI SERVIZIO	12
8.1 SLA 01: "Proposte creative"	12
8.2 SLA 02: "Produzione/fornitura video"	13
8.3 SLA 03: "Modifiche Video Demo"	13
8.4 SLA 04: "Go Live della Campagna"	14
8.5 SLA 05: "Disponibilità del video"	14
8.6 SLA 06: "Reportistica"	14
8.7 SLA 07: "Assistenza tecnica"	15
8.8 SLA 08: "Servizi accessori"	15
9. PENALI	15

DEFINIZIONI

Nel presente Capitolato Tecnico i termini sottoindicati in neretto, se presenti - singolare o plurale - assumono il significato per ciascuno esposto:

-  **«Accordo Quadro»**: il contratto pubblico di carattere normativo e aperto, disciplinato dall'art. 54 del D.Lgs. 50/2016, che sarà sottoscritto con l'Aggiudicatario del Servizio (come di seguito definito), il quale avrà come scopo quello di stabilire in via preventiva le condizioni contrattuali dei Contratti Applicativi (come di seguito definiti) da affidarsi durante il periodo di validità dell'Accordo stesso, in particolare per quanto riguarda quantità e caratteristiche tipologiche del Servizio;
-  **«Aggiudicatario», «Affidatario», «Appaltatore», «Concorrente», «Offerente» o «Operatore»**: il soggetto cui, in caso di aggiudicazione, sarà affidato l'Accordo Quadro in relazione ai Servizi in oggetto, all'esito dell'avviata selezione ad evidenza pubblica. Identifica l'Impresa, il Raggruppamento Temporaneo di Imprese, il Consorzio, l'Aggregazione in Rete o comunque l'Operatore Monosoggetto o Plurisoggetto che concorre alla procedura ai sensi di legge e che presenta la propria Offerta. Possono concorrere alla procedura in oggetto i soggetti indicati all'art. 5, comma 1, del Disciplinare di Gara;
-  **«Amministrazione Aggiudicatrice», «Stazione Appaltante», «Amministrazione», «Committente» o «Istituto»**: l'INPS - ISTITUTO NAZIONALE PREVIDENZA SOCIALE, nella sua veste di Ente pubblico non economico che, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. a) D.Lgs. n. 50/2016, affida l'Accordo Quadro all'Operatore Economico, individuato mediante la presente procedura e sottoscrive i successivi Contratti Attuativi;
-  **«Appalto»**: complessivamente intesa la prestazione del «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi»;
-  **«Bando di Gara»**: il documento che riassume le caratteristiche essenziali dell'affidamento, elaborato dalla Stazione Appaltante, ai sensi delle disposizioni di cui all'art. 71 del D.Lgs. n. 50/2016, e pubblicato ai sensi degli artt. 72 e 73, del Codice, e del Decreto del Ministero delle infrastrutture e dei trasporti del 2 dicembre 2016;
-  **«Capitolato», «Capitolato Tecnico» o «Capitolato Tecnico e Prestazionale»**: il presente capitolato speciale descrittivo e prestazionale, allegato sub 1 al Disciplinare e costituente parte integrante e sostanziale del Bando e del Disciplinare medesimo, nel quale vengono precisate le caratteristiche tecniche che le prestazioni da acquisirsi in capo alla Stazione Appaltante devono possedere, e le ulteriori obbligazioni poste a carico delle parti;
-  **«Contratto Attuativo» o «Contratto Applicativo»**: il singolo contratto che, in attuazione di quanto stabilito nell'Accordo Quadro, viene concluso dalla Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti con l'Aggiudicatario della procedura, contenente l'indicazione dei servizi annuali o anche relativi ad un periodo di durata inferiore che la Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti intende commissionare all'Aggiudicatario per il tramite degli Ordinativi di Fornitura/Commesse;
-  **«Dashboard»**: strumento che raccoglie una serie di dati, grafici e liste, capaci di fornire a colpo d'occhio informazioni chiare su andamenti o prestazioni;
-  **«DCRSCUA» o «Direzione Richiedente»**: la Direzione Centrale Risorse Strumentali e Centrale Unica Acquisti dell'INPS, con funzione di Stazione Appaltante; soggetto autorizzato ad emettere richiesta di fornitura dei servizi;

-  «**DGUE**»: il Documento di Gara Unico Europeo, redatto in conformità al modello di cui all'Allegato 4 al Disciplinare di gara, contenente le informazioni di cui all'art. 85 del Codice e ss.mm.ii;
-  «**Direttore dell'Esecuzione**» o «**Direttore dell'Esecuzione del Contratto (DEC)**»: l'esponente della Stazione Appaltante del quale il Responsabile Unico del Procedimento si avvale in sede di direzione dell'esecuzione contrattuale e di controllo dei livelli di qualità delle prestazioni. Al Direttore dell'Esecuzione competono il coordinamento, la direzione e il controllo tecnico-contabile dell'esecuzione contrattuale, nonché il compito di assicurare la regolare esecuzione da parte dell'Appaltatore, in conformità ai documenti contrattuali. Il Direttore dell'Esecuzione controlla l'esecuzione contrattuale congiuntamente al Responsabile Unico del Procedimento;
-  «**Disciplinare**» o «**Disciplinare di Gara**»: il documento, volto ad integrare il Bando di Gara e a regolamentare gli aspetti di svolgimento della procedura e gli elementi minimi negoziali dell'Appalto;
-  «**Documento di Gara**»: qualsiasi documento prodotto dalla Stazione Appaltante o al quale la Stazione Appaltante fa riferimento per descrivere o determinare elementi dell'Appalto o della procedura, compresi il Bando di Gara, il Disciplinare e i relativi allegati, il presente Capitolato, l'Accordo Quadro, il Contratto Applicativo, nonché le informazioni sugli obblighi generalmente applicabili e gli eventuali documenti complementari;
-  «**File master**»: primo supporto originale su cui è inciso e/o registrato o comunque realizzato un contenuto audio, foto, video;
-  «**Firma Digitale**»: un particolare tipo di firma elettronica avanzata basata su un certificato qualificato e su un sistema di chiavi crittografiche, una pubblica e una privata, correlate tra loro, che consente al titolare tramite la chiave privata e al destinatario tramite la chiave pubblica, rispettivamente, di rendere manifesta e di verificare la provenienza e l'integrità di un documento informatico o di un insieme di documenti informatici, ai sensi dell'art. 1, lett. s) del D.Lgs. 7 maggio 2005 n. 82;
-  «**Giorni**»: si intendono tutti i giorni lavorativi dal lunedì al venerdì, escluse le festività;
-  «**Offerta**»: complessivamente intesa, l'insieme delle dichiarazioni e dei documenti, di carattere amministrativo, tecnico (da qui in poi «**Offerta Tecnica**») ed economico (da qui in poi «**Offerta Economica**»), che l'Operatore Economico sottopone alle valutazioni degli organi di procedura ai fini dell'aggiudicazione;
-  «**Penale**»: obbligazione prevista in capo all'Appaltatore nel caso di proprio inadempimento contrattuale verso la Committente, conseguente alla stipula dell'Accordo Quadro;
-  «**pURL**»: un URL persistente (pURL) è un localizzatore di risorse uniforme (URL) che reindirizza le richieste alla posizione corretta della risorsa Web richiesta di un utente. È destinato a rimanere costante nonostante un'infrastruttura Web in continua evoluzione che può causare ai siti Web di cambiare server o **host**, in quanto non punta direttamente alla risorsa Web ma, piuttosto, a un tipo di servizio Web noto come servizio di risoluzione intermedia, che risolve il pURL con l'attuale indirizzo attuale della risorsa e quindi reindirizza la richiesta;
-  «**Referente del Servizio dell'Aggiudicatario**»: l'esponente dell'Aggiudicatario, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Istituto. Trattasi di figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;

-  **«Responsabile Contrattuale dell'Aggiudicatario»:** l'esponente dell'Aggiudicatario, individuato dal medesimo, che diviene l'interfaccia contrattuale unica dell'Aggiudicatario medesimo verso l'Istituto, e che è intestatario della responsabilità per il conseguimento degli obiettivi qualitativi ed economici relativi allo svolgimento delle attività previste nel Contratto. Trattasi di figura dotata di adeguate competenze professionali e di idoneo livello di responsabilità e potere decisionale, ai fini della gestione di tutti gli aspetti del Contratto;
-  **«Responsabile Unico del Procedimento» o «RUP»:** l'esponente dell'Istituto cui competono i compiti relativi all'affidamento e all'esecuzione dell'Accordo Quadro previsti dal Codice, nonché tutti gli altri obblighi di legge che non siano specificatamente attribuiti ad altri organi o soggetti;
-  **«Sistema informatico di e-Procurement della Pubblica Amministrazione» o «Sistema»:** il Sistema informatico predisposto dal MEF, tramite Consip, costituito da soluzioni e strumenti elettronici e telematici che consentono l'effettuazione delle procedure telematiche di approvvigionamento previste dagli Strumenti di Acquisto/Negoziazione, nel rispetto della normativa vigente in materia di approvvigionamenti della Pubblica Amministrazione;
-  **«Servizio»:** la classificazione delle attività in carico all'Aggiudicatario, così come definite dell'Accordo Quadro;
-  **«Script»:** **Script video:** testo descrittivo della sequenza cronologica di scene che si mostrano nel video, registrato da uno speaker professionista che guida la narrazione del video;
-  **«SLA – Service Level Agreement»:** si intendono tutti i livelli di Servizio previsti dal presente Capitolato Tecnico;
-  **«Spot pubblicitari»:** video breve (30 secondi-1minuto) con cui si presenta un prodotto, un servizio o il brand tramite campagne multicanale;
-  **«sPURL - short pURL»:** short link o short pURL o pURL shortener sono degli URL abbreviati in un numero molto ridotto di caratteri. In questo modo risultano più immediati da visualizzare e più semplici da condividere;
-  **«Storyboard»:** serie di illustrazioni o immagini, con il relativo testo, rappresentanti le scene che compongono il video. Viene predisposto anche come guida in funzione dell'inserimento di screenshot di servizi da promuovere all'utenza;
-  **«URL - Uniform Resource Locator»:** è una sequenza di caratteri che identifica univocamente l'indirizzo di una risorsa in Internet, come un documento o un'immagine;
-  **«Verbale di Avvio dell'Esecuzione»:** il documento che rende attivabili/erogabili, da parte dell'Aggiudicatario, le attività previste per un determinato Servizio oggetto dell'Accordo Quadro.

PREMESSA

L'Istituto, da analisi periodiche effettuate sui dati relativi alle motivazioni di accesso in sede e di ricorso al *Contact Center*, ha rilevato forti criticità in ordine alle azioni di comunicazione attinenti a talune prestazioni.

Ciò perlopiù in ragione della complessità della normativa che regola dette prestazioni, in quanto articolata e differenziata per casistiche, per cui l'informazione generalista, rivolta in modo indifferenziato a tutti gli utenti, non sempre è in grado di cogliere le particolarità del caso individuale.

Per rispondere efficacemente a questa esigenza e con la finalità di ridurre l'accesso al front office fisico e telematico e migliorare il rapporto con gli utenti incrementando l'uso autonomo dei servizi online, è stata individuata un' iniziativa innovativa di comunicazione che, in linea con le opportunità offerte dalle attuali tecnologie, consente di guidare efficacemente l'utente all'uso dei servizi di consultazione di fatto già disponibili sul sito istituzionale www.inps.it e di fornire proattivamente messaggi personalizzati per specifici cluster di utenti, individuati sulla base di analisi dei dati già in possesso dell'INPS.

Trattasi, nello specifico, di video, da rendere disponibili al singolo utente, all'interno dell'area riservata "MyINPS" accessibile, previa autenticazione nel sito istituzionale, come strumento per assicurare - ad esempio - il riscontro immediato sull'esito della domanda di prestazione con informazioni mirate sugli obblighi connessi alla fruizione del beneficio e/o per conoscere i servizi online da utilizzare per ottemperare gli adempimenti previsti dalla normativa e/o per il monitorare i pagamenti effettuati dall'Istituto.

I video costituiscono una preziosa risorsa nella consapevolezza che una corretta informazione e un'efficace guida del cittadino all'uso autonomo dei servizi online possono semplificare la relazione tra utenti e Istituto e contribuire a ridurre in modo consistente le richieste al front office INPS.

1. OGGETTO DEL CONTRATTO

Costituisce oggetto del presente contratto l'affidamento del Servizio di realizzazione di video personalizzati e interattivi, e i relativi servizi accessori e di personalizzazione, finalizzati a instaurare un dialogo diretto e una partecipazione attiva tra la Committente e i propri *target* di utenza, comunicando in logica "*push*" rispetto alle prestazioni e/o ai servizi offerti.

2. DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

Oggetto dell'Accordo Quadro è l'acquisizione del «*Servizio di realizzazione di video personalizzati e interattivi*». I video, dei quali si chiede la realizzazione e l'acquisizione, hanno lo scopo di fornire agli utenti informazioni mirate sulla base dei dati e delle esigenze dell'Istituto che vengono di volta in volta rese note al Fornitore. Tali video, dovranno essere resi disponibili all'interno dell'area riservata "MyINPS" del singolo utente e potranno essere fruiti anche attraverso la lettura di un apposito QR-Code stampato sulle comunicazioni inviate all'utente in modo da favorire il passaggio all'utilizzo di strumenti digitali.

In particolare:

- per «*personalizzati*» si intende che ogni singolo video dovrà chiamare per nome ciascun utente per sollecitarne l'attenzione, in considerazione della specifica posizione lavorativa o

previdenziale e/o presentare scene o immagini riferite a specifici cluster di utenti individuati in relazione a dati da loro conferiti all'INPS per la richiesta di prestazioni;

- per «*interattivi*», invece, si intende che i video dovranno consentire all'utente di interagire in maniera diretta, ad esempio, cliccando sulle icone in esso presenti, facendolo atterrare direttamente su pop up di approfondimento e sui servizi istituzionali per ottenere autonomamente le informazioni utili per verificare in qualsiasi momento lo stato della propria domanda, gestire la prestazione ottenuta o adempiere in modo facilitato agli obblighi cui è tenuto. Inoltre, l'utente dovrà avere la possibilità di interagire con funzionalità presenti nel video per esprimere il proprio gradimento del Servizio o per rispondere a brevi survey web sulla propria *user experience*.

Le funzionalità minime del Servizio di cui si richiede la fornitura dovranno essere:

1. la **realizzazione grafica, creativa e accattivante di script e storyboard**, nonché la produzione dinamica di video i cui contenuti visuali, di animazione, di suono e di testo siano in funzione dei dati di profilazione degli utenti finali;
2. l'**integrazione nei video** di:
 - meccanismi di interattività gestibili almeno attraverso appositi tasti funzione che indirizzino l'utente ad altre scene e/o a pop up di approfondimento;
 - funzionalità attraverso le quali è possibile scaricare file e/o documenti correlati alla tematica oggetto del video (ad esempio, in riferimento all'accessibilità: versione testuale del contenuto per utenti con deficit sensoriali);
 - «*call to action*» verso altri elementi come siti internet, applicazioni esterne o altri servizi che l'Istituto è o sarà in grado di offrire;
3. la **registrazione** del testo dello script e di eventuali contenuti audio esplicativi con voce professionale;
4. la **fornitura** delle URL personalizzate per ogni singolo utente destinatario, per maggiori dettagli è necessario fare riferimento all'Allegato 2 Specifiche Tecniche;
5. la fornitura delle URL personalizzate per l'**accesso** al video da associare al QR-Code;
6. la **disponibilità di dati analitici** relativi all'andamento della fruizione dei video personalizzati da parte degli utenti finali, accessibili e consultabili attraverso una *dashboard* di monitoraggio/valutazione realizzata con i sistemi di analytics di più largo uso per ogni singola campagna.

La modalità di scambio dei dati tra Committente e Aggiudicatario deve avvenire secondo le modalità descritte nell'Allegato 2 Specifiche Tecniche; resta inteso che l'Aggiudicatario è tenuto ad adeguarsi ad eventuali aggiornamenti sulle modalità di scambio dati previsti, così per come definito dalla Committente.

2.1. Progettazione e realizzazione di video "master"

Le attività prevedono la **progettazione** e la **produzione creativa** di ciascun video "master" articolata nelle seguenti fasi:

- 1) **redazione di script** da registrare con voce professionale;
- 2) **realizzazione di storyboard** con scene specifiche per cluster di utenti classificati;
- 3) **animazione e montaggio**;
- 4) **personalizzazione** dei video sulla base del flusso di dati messo a disposizione dall'Istituto, in funzione dei cluster di utenti da contattare.

Si prevede che per ogni video siano realizzate più proposte grafiche/creative in base alla tipologia

di utenza individuata e comprensive di testi, pop up e *call to action* che dovranno essere concordate e approvate dalla Committente.

Ogni video *master* (di seguito anche «**Video Master**») sarà realizzato in tecnologia HTML5, aderente alla vigente normativa in ambito accessibilità e usabilità vigente per la Pubblica Amministrazione. Resta inteso che le informazioni relative alla *customer base* necessarie per la realizzazione dei video vengono fornite e sono di proprietà della Committente. Resta altresì inteso che tutta la produzione grafica creativa rimarrà di proprietà della Committente che, a tal fine, dovrà disporre dei formati sorgenti.

Per ogni Video Master devono essere garantite le caratteristiche di seguito indicate:

- devono essere predisposte **almeno due proposte**, ovvero il numero di proposte creative dichiarate in sede di offerta tecnica, da sottoporre alla Committenza per la definizione di ogni Video Master di riferimento, unitamente alla stima economica dei costi. Tali proposte dovranno pervenire entro 10 giorni lavorativi dalla richiesta della Stazione Appaltante, pena l'applicazione della penale prevista dal paragrafo 8;
- devono essere previste **almeno 5 scene** di approfondimento e *storyboard* dinamico;
- la durata deve essere da un **minimo di 60 secondi** ad un **massimo di 4 minuti**;
- devono essere realizzati **contenuti creativi video e audio** in linea con lo *storytelling*;
- devono essere previsti **meccanismi di interattività** come, a titolo esemplificativo e non esaustivo, pulsanti con *link*, «*call to action*» che portino ad effettuare azioni di conversione su servizi della Committente;
- deve essere consentita la possibilità di **effettuare il download** di documenti (es. PDF, Word, ecc.);
- deve essere prodotta anche una **versione creativa "statica"** (ovvero senza dati personalizzati, riferita al *target* di utenza cui sarà rivolto) secondo le indicazioni della Committente, atta ad essere veicolata su siti, portali, canali social di proprietà della Committente;
- deve essere prevista la **fruibilità tramite tutti i principali browser** di mercato (senza richiedere l'installazione di *plug-in*) sia su *desktop* che su dispositivi mobili e deve essere compatibile con le configurazioni delle postazioni di lavoro della Committente;
- devono essere rispettati gli **standard della tecnologia HTML5** e ogni video deve essere ottimizzato nel suo caricamento, permettendone l'avvio rapido della riproduzione;
- i testi, le immagini, l'audio e gli effetti sonori devono essere svincolati e liberi dai diritti di utilizzo e riproduzione.

Inoltre, ciascun «*video master*» deve:

- essere approvato dalla Stazione Appaltante. In caso di mancata approvazione delle proposte, l'operatore economico dovrà presentare ulteriori proposte fino ad accettazione da parte della Stazione Appaltante;
- essere sottoposto a test e a collaudo per comprovare la realizzazione del prodotto "**a regola d'arte**" in linea con gli *standard* qualitativi, normativi e funzionali della Committente prima della sua distribuzione;
- rispettare, in ogni sua parte, la normativa vigente relativa all'**accessibilità** e all'**usabilità** per i servizi e i prodotti digitali per la Pubblica Amministrazione (ad esempio contenere comandi di *start*, *stop*, avanti e indietro, controllo del volume, adattamento *responsive*, ecc.);
- poter supportare le tematiche di rispetto della *privacy* e le informative verso l'utente finale.

2.2. Personalizzazione e gestione dei video

Si intende l'attività di predisposizione di Video Master in differenti versioni (ognuna realizzata sulle specifiche di ciascun utente o cluster di utenze, e quindi comprensiva di dati e parametri di volta in volta distintivi dell'utente stesso) e la sua distribuzione. La Committente si riserva di individuare la customer base di riferimento per ogni video. Inoltre, saranno definite - dal Committente - le eventuali modalità di contatto con cui comunicare alla platea di utenti destinatari l'esistenza dei video nella propria area riservata "MyINPS" (es. via e-mail, SMS, altro possibile canale di notifica).

È compito del Fornitore predisporre i video da fornire al Committente che saranno trasmessi da quest'ultimo all'utenza identificata. Il Fornitore deve assicurarsi preventivamente della qualità e dell'accessibilità dei materiali multimediali prodotti.

Ogni video deve garantire la piena corrispondenza alle caratteristiche tecniche minime di seguito riportate:

- il Servizio deve essere erogato in modalità «**Software as a Service**» (SaaS) per mezzo di tecnologie e strumenti in capo al Fornitore;
- il Fornitore deve coordinare le attività di *set-up* e configurazione dei video in linea con le specifiche condivise con la Committente durante l'intera esecuzione del Servizio;
- il Fornitore deve prevedere, nella fase di predisposizione del video, l'integrazione dei flussi dati/database forniti dalla Committente, secondo le modalità descritte nell'Allegato 2 Specifiche Tecniche;
- il video deve essere comprensivo di audio e *speakeraggio* professionale personalizzato dei testi dei messaggi rivolti a ciascun utente, sia in lingua italiana che tedesca, come rappresentato nel paragrafo 2.3.
- il salvataggio dei dati oggetto delle rilevazioni quantitative e qualitative del Servizio deve essere effettuato su sistemi dedicati forniti e amministrati dal Fornitore garantendone l'accesso alla Committente attraverso *dashboard* dedicata;
- il video deve rimanere disponibile *on-line* per un **periodo minimo di 3 mesi** che decorrono dalla data in cui sarà effettivamente disponibile per l'utenza, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8.

2.3. Traduzione in lingua tedesca

A beneficio degli utenti residenti nella provincia autonoma di Bolzano, il Fornitore dovrà produrre i contenuti audio, video e grafici anche in lingua tedesca secondo le esigenze rese note dalla Committente durante l'esecuzione del contratto e secondo le modalità di scambio previste nell'allegato 2 Specifiche Tecniche.

2.4. Integrazione di questionari di customer satisfaction

Il Servizio dovrà integrare brevi questionari per la verifica del livello di corrispondenza della *user experience* globale alle attese dell'utenza di riferimento. Il questionario può essere integrato nella scena finale con le «*call to action*».

2.5. Dashboard

Il fornitore deve mettere a disposizione della Committente delle *dashboard* di monitoraggio delle singole campagne video, che consentano di visualizzare informazioni di diversa tipologia,

concordate con la Stazione Appaltante. A titolo esemplificativo e non esaustivo le informazioni minime da rappresentare sono:

- tipologia di canali utilizzati per la visualizzazione percentuale di visualizzazioni uniche sul totale dei video prodotti per l'utenza destinataria;
- numero visualizzazioni medie per utente;
- percentuale delle interazioni con il contenuto del video totale, voti degli utenti e gradimento medio espresso;
- browser e device utilizzati in percentuale per la fruizione.

Le informazioni da rappresentare possono variare in funzione della campagna video e sono strettamente correlate al file *master* e alle *clusterizzazioni* scelte dal Committente.

Le singole *dashboard* devono essere disponibili e raggiungibili tramite un'unica Piattaforma che, mediante strumenti idonei a garantire la selezione e l'accesso a tutte le *dashboard* basati sui requisiti tecnici definiti dall'Istituto, dia la possibilità di selezionare la *dashboard* desiderata.

Le *dashboard* devono essere realizzate prevedendo l'uso di filtri dinamici e funzionalità per la generazione di grafici, nel rispetto dei requisiti tecnici e in coerenza con le tecnologie utilizzate dall'Istituto, sia sui sistemi a disposizione del fornitore sia su sistemi in possesso dell'Istituto. Qualora il fornitore decida di utilizzare sistemi propri deve garantire, al termine della fornitura, la consegna di tutti i dati, programmi, strumenti e documentazione prodotta durante l'intera esecuzione contrattuale.

Tutto il materiale condiviso sulla Piattaforma deve essere estraibile in diversi formati, quali a titolo esemplificativo in formato Excel, ppt e csv. Allo stesso tempo, lo strumento deve garantire la possibilità di importare i dati storici precedenti all'attivazione del contratto.

2.6.Reportistica

Si intende la fornitura di dati analitici qualitativi e quantitativi, relativi alla fruizione dei video e alle interazioni dell'utenza con pop-up, per l'accesso a contenuti di approfondimento, e «*call to action*», per l'accesso ai servizi INPS o download di file, presenti all'interno del video stesso. Nella reportistica deve essere inclusa anche la sintesi dei dati di gradimento e l'elaborazione dei questionari di *customer satisfaction*, descritti al par. 2.4, integrati nei video. I template di presentazione, le modalità di aggregazione e rappresentazione grafica dei dati e le metriche saranno prestabilite e concordate di volta in volta con la Committente, al fine di monitorare l'andamento della fruizione dei video personalizzati da parte degli utenti finali in rapporto alla quantità di video prodotti per l'intera platea di ciascuna campagna. A tale scopo, per consentire all'Istituto un'agevole fruibilità dei dati oggetto di rilevazione, il fornitore deve inviare la reportistica ad uso del management INPS anche via e-mail.

Per ciascuna tipologia di video deve, inoltre, essere possibile:

- raccogliere specifici dati relativi, a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - alle visualizzazioni uniche;
 - alle interazioni sul video per apertura pop-up;
 - alle conversioni attraverso «*call to action*» presenti nelle comunicazioni;
 - al grado di coinvolgimento ossia la percentuale di visualizzazione del video,
 - alla tipologia di browser utilizzato;
- prevedere momenti di formazione per consentire al Committente il corretto utilizzo della *dashboard* dedicata alla rilevazione dei **dati analitici** afferenti a ciascun video realizzato, dati disaggregati a livello territoriale che INPS potrà diffondere con news, presentazioni e

comunicati;

- esportare i dati analitici in **formati standard** (es. CSV, XLS, ecc.) e forniti al Committente per una loro archiviazione/storicizzazione;

La reportistica deve essere condivisa tramite invio formale via e-mail, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8, all'indirizzo indicato dalla Committenza durante l'esecuzione contrattuale con la seguente frequenza:

- mensile;
- trimestrale;
- semestrale;
- a richiesta.

3. ASSISTENZA TECNICA

Al fine di assicurare la continuità e l'efficienza del Servizio, il Fornitore deve garantire il servizio di assistenza tecnica finalizzato alla risoluzione dei problemi e all'eliminazione dei malfunzionamenti, da considerarsi incluso nel costo del Servizio, per l'intera durata contrattuale, nelle modalità di seguito descritte.

Il Committente comunica i malfunzionamenti mediante chiamata telefonica a un numero telefonico dedicato messo a disposizione dal Fornitore per la contestuale apertura del *ticket* dell'intervento, oppure mediante comunicazione a un indirizzo di posta elettronica dedicato.

Si precisa che il termine per il ripristino del Servizio deve avvenire entro 24 ore a decorrere dalla comunicazione del malfunzionamento da parte del Committente, pena l'applicazione della penale prevista nel successivo paragrafo 8.

Il Fornitore deve garantire un supporto tecnico raggiungibile tutti i giorni dalle 8 alle 17 per tutte le problematiche che riguardano il Servizio erogato sulla propria Piattaforma.

4. SERVIZI ACCESSORI

I servizi accessori, che devono far parte della fornitura, comprendono l'erogazione, con cadenza almeno semestrale, degli aggiornamenti software tesi a estendere e migliorare la funzionalità del servizio di comunicazione, elevarne il grado di affidabilità, migliorarne le prestazioni e aumentarne la sicurezza. A tal fine il Fornitore si impegna a comunicare a INPS la disponibilità di nuove versioni o release.

Nel primo mese di erogazione del Servizio, il Fornitore si impegna a svolgere appositi incontri, secondo le modalità indicate da INPS, con cadenza almeno settimanale, finalizzati a garantire l'efficacia del Servizio erogato e la piena funzionalità dell'infrastruttura tecnologica utilizzata per l'erogazione, al fine di soddisfare le esigenze dell'Istituto.

Resta inteso che per tutto il periodo di vigenza contrattuale il Fornitore si impegna a effettuare, su espressa richiesta dell'INPS, ulteriori incontri ogniqualvolta l'Istituto ne manifestasse la necessità per risolvere problematiche emerse.

Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un pacchetto aggiuntivo di supporto tecnico in caso di evoluzione del contesto tecnologico INPS o di malfunzionamenti tecnici di 6 (sei) interventi annui, della durata indicativa di 3 (tre) ore ciascuno, da utilizzarsi per particolari esigenze dell'INPS, pena l'applicazione della penale prevista nel successivo paragrafo 8

Inoltre, il Fornitore si impegna a fornire alla Committente il proprio supporto nelle attività di comunicazione per il lancio di ogni video-guida al fine di massimizzarne la fruizione da parte della platea di utenti target mettendo a disposizione un responsabile di progetto in grado di interloquire con gli uffici INPS competenti.

5. FIGURE PROFESSIONALI

Il Fornitore garantisce che tutte le attività sono affidate a figure professionali esperte, tali da rispondere compiutamente al Servizio richiesto.

Il Servizio necessita, infatti, di competenze tecnico-professionali adeguate a garantire tutti i servizi richiesti, con particolare riferimento a:

- l'acquisizione e la gestione del flusso dati che INPS potrà estrarre dalle proprie procedure di gestione della domanda/prestazione, nel rispetto della privacy degli utenti;
- il corretto utilizzo delle indicazioni delle variabili necessarie alla personalizzazione dei contenuti dei video per specifici *cluster* di utenti.

6. DIRITTI D'AUTORE

Il Fornitore garantisce il pieno rispetto dei diritti d'autore delle opere realizzate sulla base delle norme di legge vigenti in materia. Contestualmente, si impegna a tenere indenne INPS da tutte le rivendicazioni, le responsabilità, le perdite e i danni pretesi da chiunque.

Ciascuna parte si obbliga a dare immediato avviso all'altra di qualsiasi azione di rivendicazione o questione di terzi di cui al presente articolo. Lato INPS, la comunicazione va indirizzata via PEC al RUP e via e-mail al Responsabile di esecuzione.

7. TERMINI PER LO SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO

Ogni Video Master dovrà essere realizzato con le personalizzazioni richieste e con i contenuti concordati con la Committente entro il termine massimo di 15 giorni dalla validazione dello storyboard, a prescindere dalla durata del video, pena l'applicazione della penale prevista nel paragrafo 8. Nel caso in cui il Video Master non riscontrasse l'approvazione della Stazione Appaltante, il Fornitore si impegna a realizzare nuovamente il video con le modifiche concordate, entro e non oltre 7 giorni lavorativi dalla proposta di modifiche, pena l'applicazione della penale prevista nel successivo paragrafo 8.

La Campagna dovrà essere avviata (go live) entro 30 giorni dall'esito positivo dei test sul flusso di invio e restituzione dati, pena l'applicazione della penale prevista nel successivo paragrafo 8.

8. LIVELLI DI SERVIZIO

Il Fornitore deve garantire, per i servizi oggetto del contratto, i livelli minimi di Servizio richiesti in relazione ai tre macro ambiti di attività previsti per la realizzazione di ciascun video, come di seguito specificati:

8.1SLA 01: "Proposte creative"

"Proposte creative"
Descrizione
Tempo di risposta alla richiesta di "Proposte creative" da parte dell'Istituto per la realizzazione di un video

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, in modalità dematerializzata ASP, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

Unità di misura
Entro 10 Giorni Lavorativi dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCTII
Dati da rilevare
- Drich = data di invio della richiesta - Dprop = data di ricezione della proposta
Formula
$SLA\ 01 = Dprop - Drich$
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al valore soglia prestabilito

8.2SLA 02: "Produzione/fornitura video"

Produzione/fornitura del Video
Descrizione
Ritardo nella produzione/fornitura del Video Master a valle della validazione contenuti dell'Istituto
Unità di misura
Realizzazione del Video Master entro 15 Giorni Lavorativi dalla validazione dello storyboard
Dati da rilevare
- Data di avvio effettivo (De) - Data di avvio pianificata (Dp)
Formula
$SLA\ 02 = De - Dp$
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al valore soglia prestabilito

8.3SLA 03: "Modifiche Video Demo"

Modifiche video demo
Descrizione
Tempo di recepimento modifiche ai video demo personalizzati inviati per la validazione definitiva, richieste dal Committente prima dell'avvio a regime della campagna
Unità di misura
Entro 7 Giorni Lavorativi dalla richiesta del Direttore dell'Esecuzione, suoi Delegati o del Referente DCTII
Dati da rilevare
- Data di predisposizione video (Dpr) - Data pianificata (Dp)
Formula
$SLA\ 03 = Dpr - Dp$
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al valore soglia prestabilito

8.4SLA 04: "Go Live della Campagna"

Go live della Campagna
Descrizione
Dalla data di trasmissione dati dell'istituto, il go live deve avvenire entro 30 giorni dall'esito positivo dei test sul flusso di invio e restituzione dati.
Unità di misura
Entro 30 Giorni Lavorativi dalla validazione dei video demo da parte della Committente
Dati da rilevare
<ul style="list-style-type: none"> - Data di avvio effettivo (De) - Data di avvio pianificata (Dp)
Formula
SLA 04 = De - Dp
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al valore soglia prestabilito

8.5SLA 05: "Disponibilità del video"

Disponibilità del video
Descrizione
Il video deve rimanere disponibile on-line per un periodo minimo di 3 mesi che decorrono dalla data in cui sarà effettivamente disponibile per l'utenza
Unità di misura
Periodo minimo di 3 mesi di disponibilità del video per l'utente
Dati da rilevare
<ul style="list-style-type: none"> - Data di avvio effettivo (De) - Data di dismissione (Dd)
Formula
SLA 05 = Dd - De
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni giorno in meno di disponibilità del video rispetto al valore soglia prestabilito

8.6SLA 06: "Reportistica"

Reportistica
Descrizione
La reportistica deve essere condivisa tramite invio formale via e-mail, all'indirizzo indicato dalla Committenza durante l'esecuzione contrattuale con la seguente frequenza: i) mensile; ii) trimestrale; iii) semestrale; iv) a richiesta
Unità di misura
Quantità di mail
Dati da rilevare
<ul style="list-style-type: none"> - Mail concordate (Mc) - Mail richieste (Mrich)

Procedura aperta di carattere comunitario, ai sensi dell'art. 60 del D.Lgs n. 50/2016, in modalità dematerializzata ASP, finalizzata alla stipula di un Accordo Quadro con un unico Operatore Economico, ai sensi dell'art. 54, comma 3, del D.Lgs. n. 50/2016, avente ad oggetto il «Servizio finalizzato alla realizzazione di video personalizzati e interattivi».

- Mail ricevute (Mricev)
Formula
SLA 06 = (Mc+Mrich) - Mricev
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni report, previsto o su richiesta, non ricevuto

8.7SLA 07: "Assistenza tecnica"

Ritardo nel ripristino del Servizio
Descrizione
Tempo di ripristino del Servizio per cause imputabili al Fornitore
Unità di misura
Entro 24 h dalla comunicazione, da parte del Committente, del malfunzionamento
Dati da rilevare
- Data di presa in carico (Dp) - Data di ripristino del Servizio (Dr)
Formula
SLA 07 = Dr - Dp
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni ulteriore giorno di ritardo rispetto al valore soglia prestabilito

8.8SLA 08: "Servizi accessori"

Ritardo nel ripristino del Servizio
Descrizione
Il Fornitore dovrà mettere a disposizione un pacchetto aggiuntivo di supporto tecnico in caso di evoluzione del contesto tecnologico INPS o di malfunzionamenti tecnici di almeno 6 (sei) interventi annui, della durata indicativa di 3 (tre) ore ciascuno, da utilizzarsi per particolari esigenze dell'INPS.
Unità di misura
Quantità di interventi tecnici di circa 3h
Dati da rilevare
- Interventi tecnici richiesti (Irich) - Interventi tecnici ricevuti (Iricev)
Formula
SLA 08 = Irich - Iricev
Penale
Penale pari all' 0,3 per mille dell'importo totale del contratto per ogni intervento tecnico richiesto e non ricevuto dall'Istituto rispetto al valore soglia prestabilito

9. PENALI

Qualora non vengano rispettati i livelli di Servizio richiesti dalla Committente e descritti al par.8 verranno applicate le seguenti penali:

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la presentazione delle proposte

creative verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;

- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la progettazione e realizzazione del Video Master verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per la predisposizione del video in seguito alle modifiche concordate verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per l'avvio della Campagna verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno in meno di disponibilità del video on-line rispetto ai termini previsti per la permanenza on-line del video verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni report, previsto o su richiesta, non ricevuto verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni giorno di ritardo rispetto ai termini previsti per il ripristino del Servizio verrà applicata una penale pari all' 0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto;
- per ogni intervento non effettuato rispetto ai termini previsti per il supporto tecnico verrà applicata una penale pari all'0,3 (0/tre) per mille dell'importo totale del contratto.