



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi del d. lgs. 50/2016,
per l'affidamento del servizio di Newsletter dell'IVASS
(CIG 8254682B12)*

Procedura aperta, ai sensi del d. lgs. n. 50/2016,
per l'affidamento del servizio di Newsletter dell'IVASS

CIG: 8254682B12

CAPITOLATO TECNICO

INDICE

1.	Presentazione dell'IVASS.....	3
2.	La Newsletter e sue finalità.....	3
3.	Oggetto del contratto.....	3
3.1	Contenuti della Newsletter.....	4
3.2	Struttura della Newsletter	4
3.3	Durata e valore dell'appalto	5
4.	Organizzazione del servizio.....	5
4.1	<i>Periodicità</i>	5
4.2	<i>Destinatari</i>	5
4.3	<i>Diffusione</i>	6
4.4	<i>Tempi di lavorazione</i>	6
4.5	<i>La piattaforma tecnologica</i>	7
4.6	<i>Backup e continuità operativa</i>	7
4.7	<i>Monitoraggio, reportistica e statistiche</i>	7
4.8	<i>Service management (help desk, assistenza e manutenzione)</i>	8
5.	Livelli di servizio	8
6.	Gruppo di lavoro dedicato al servizio	11
7.	Avvio del servizio.....	12
8.	Diritti di proprietà ed utilizzo dei dati	12

1. Presentazione dell'IVASS

L'IVASS, Istituto per la Vigilanza sulle assicurazioni, dotato di personalità giuridica di diritto pubblico, è stato istituito il 1° gennaio 2013, a seguito della volontà del Governo, concretamente manifestata con l'art. 13 del Decreto-legge 6 luglio 2012, n. 95, convertito dalla Legge 7 agosto 2012, n. 135, di riformare l'attività di vigilanza nel settore assicurativo allo scopo di creare un più stretto legame con la vigilanza bancaria, realizzando un collegamento funzionale tra l'IVASS e la Banca d'Italia evidente, in particolare, nell'assetto di *governance* dell'Istituto.

L'IVASS è dotato di autonomia organizzativa, finanziaria e contabile. Le entrate necessarie per far fronte alle spese di funzionamento provengono prevalentemente dal contributo di vigilanza a carico dei soggetti vigilati (imprese di assicurazione e intermediari assicurativi).

L'IVASS ha sede in Roma, via del Quirinale 21.

2. La Newsletter e sue finalità

L'IVASS pubblica, dallo scorso anno, la propria newsletter per rafforzare e migliorare l'efficacia della Comunicazione istituzionale sulle funzioni attribuite all'Istituto, per fornire aggiornamenti con sistematicità periodica sulle attività svolte anche allo scopo di promuovere e valorizzare l'attività dell'Istituto.

L'utilizzo della Newsletter ha lo scopo di favorire altresì la conoscenza delle principali tematiche relative al settore assicurativo, fornendo agli utenti informazioni generali e approfondimenti utili su tematiche di interesse.

I vari numeri della Newsletter sono:

- pubblicati, in formato elettronico, con cadenza mensile tramite un link esposto sul sito internet dell'Istituto;
- distribuiti per via telematica al pubblico di riferimento (target) indicato nel seguito.

3. Oggetto del contratto

Oggetto della presente procedura di gara è l'affidamento del servizio di Newsletter dell'Istituto volto a far conoscere l'IVASS e le sue funzioni mediante aggiornamenti periodici sulle attività svolte ed approfondimenti mirati, ed avrà durata di quattro anni. Il servizio di Newsletter comprende:

- la progettazione grafica della newsletter e degli strumenti promozionali;
- l'impaginazione del prodotto editoriale;
- il supporto redazionale;
- l'attività di comunicazione.

L'aggiudicatario dovrà:

- predisporre il *layout* della newsletter. Il *layout* deve essere tale da consentire la fruizione della newsletter anche tramite *device* mobili (*responsive design*) e rispettare le principali regole di accessibilità;

- predisporre il *design* grafico e multimediale delle singole notizie, d'intesa con l'Area comunicazione dell'IVASS;
- supportare l'Area comunicazione dell'IVASS nel miglioramento dei messaggi testuali, in forma di comunicazione creativa. La selezione delle notizie e la predisposizione dei relativi messaggi testuali restano sotto la responsabilità dell'IVASS;
- effettuare l'importazione iniziale del database email;
- implementare l'infrastruttura tecnologica, la piattaforma di iscrizione e il sistema di diffusione della newsletter;
- assicurare un periodo di formazione e tutoraggio alle risorse dell'Area comunicazione per la fruibilità della piattaforma, la gestione e la redazione dello strumento;
- elaborare un piano di comunicazione, che lo stesso fornitore si impegna ad attuare, volto a promuovere il prodotto editoriale nei confronti del pubblico di riferimento (*target*) e di valorizzarne i contenuti;
- fornire il report periodico, con analisi dei principali dati (apertura *email*, *click* ed interazioni, contenuti apprezzati da parte dei vari *stakeholder*, segmentazione pubblico) al fine di sviluppare e/o migliorare la strategia di comunicazione.

3.1 Contenuti della Newsletter

I contenuti della Newsletter sono forniti dall'IVASS, corredati del materiale grafico e multimediale; l'aggiudicatario dovrà adattarli alla struttura e migliorarli sotto l'aspetto dell'efficacia comunicativa.

I contenuti possono essere di varia natura a seconda delle attività svolte, delle novità in campo normativo e regolamentare e dei messaggi che l'IVASS intende veicolare ai vari *stakeholder* (mercato, imprese di assicurazione, intermediari, consumatori). A mero titolo esemplificativo:

- interviste ai vertici dell'Istituto (Presidente, Consiglieri, Segretario) ed ai Capi Servizio al fine di veicolare messaggi strategici e informare sulle attività in corso;
- novità normative e regolamentari;
- temi di interesse per le compagnie, per gli assicurati, per il mercato e l'utenza in generale;
- progetti e tavoli di lavoro che coinvolgono l'IVASS in ambito internazionale, europeo e nazionale;
- tutela del consumatore;
- approfondimenti su tematiche specifiche;
- convegni/seminari organizzati dall'IVASS (pubblicazione atti, video, ecc);
- *abstract* di pubblicazioni del Servizio Studi e Gestione Dati dell'IVASS;
- informazioni utili a mettere in evidenza l'attività dell'IVASS;
- promozione dell'educazione assicurativa.

3.2 Struttura della Newsletter

La Newsletter deve essere snella, di agevole consultazione e in grado di catturare l'interesse dell'utente, anche attraverso l'utilizzo di foto e video.

Tenuto conto della numerosità e varietà degli *stakeholder* nonché della molteplicità delle tematiche da affrontare, la struttura deve essere flessibile affinché l'IVASS possa modulare i contenuti in funzione delle proprie esigenze comunicative.

Ogni argomento deve essere presentato sotto forma di *notizia in pillole* con un *link* di richiamo a un documento pubblicato sul sito dell'IVASS o ad una pagina dello stesso sito.

In linea con l'obiettivo di snellezza e semplicità, la lunghezza della Newsletter deve essere compresa tra 3/4 videate, salvo esigenze specifiche individuate dall'Area Comunicazione dell'IVASS.

A supporto di ogni articolo, devono essere realizzate specifiche grafiche (infografiche e post-produzione di fotografie) e *link* a video forniti dall'IVASS. Dovranno essere formulate almeno tre proposte per tutti i documenti da pubblicare da sottoporre alla scelta dell'IVASS.

3.3 Durata e valore dell'appalto

Il contratto avrà la durata di quattro anni. L'importo posto a base d'asta è pari a 120.000,00 euro oltre IVA. Il valore massimo stimato dell'appalto, ex art. 35 del d.lgs n. 50/2016, è pari a 159.000,00 euro oltre IVA, comprendendo anche le opzioni ex art. 106, commi 11 e 12, d. lgs. n. 50/2016, per un controvalore complessivo di euro 39.000,00 oltre IVA.

4. Organizzazione del servizio

Il servizio sarà articolato secondo le caratteristiche di seguito elencate:

4.1 Periodicità

La newsletter ha periodicità mensile e si prevede, in particolare, la pubblicazione di 11 numeri mensili per ogni anno. Durante la vita del contratto, l'Area comunicazione e il provider potrebbero stabilire una diversa periodicità, sempreché ciò rifletta e risponda alle esigenze di comunicazione cui è destinato lo strumento e tenendo conto dell'impegno di risorse che ciò comporta.

4.2 Destinatari

Gli *stakeholder* di IVASS appartengono a diverse categorie. La Newsletter è quindi destinata a:

- 1) soggetti sottoposti alla vigilanza dell'IVASS: compagnie assicurative, intermediari assicurativi, distributori di prodotti assicurativi;
- 2) Banche;

- 3) Altre Istituzioni e Autorità di vigilanza;
- 4) Associazioni dei consumatori / degli Intermediari / altre categorie;
- 5) Organi di Stampa;
- 6) Accademici / Esperti /legali
- 7) Sottoscrittori di prodotti assicurativi vita e danni;
- 8) Cittadini.

L'IVASS fornirà l'elenco degli attuali destinatari in fase di *start-up*.

L'elenco dovrà essere alimentato a seguito di richieste di iscrizione attraverso un sistema automatico di registrazione in grado di rilevare su base facoltativa la categoria di appartenenza del nuovo destinatario, secondo una codifica indicata dall'IVASS. La nuova iscrizione attiverà anche una notifica all'Area comunicazione dell'IVASS.

L'elenco dei destinatari dovrà essere sempre consultabile e aggiornato in tempo reale. Il numero dei destinatari, per categoria (ove espressa), confluirà nei dati della reportistica mensile.

4.3 Diffusione

Il documento verrà diffuso tramite posta elettronica ai diversi *stakeholder* e a quanti ne faranno richiesta da un indirizzo con dominio IVASS.

Il formato dovrà essere responsive ovvero dovrà essere letta e le immagini essere scaricate da qualsiasi tipo di *device* (PC, *tablet*, *smartphone* e altri *device*).

L'IVASS pubblicherà sul proprio sito istituzionale il link ai singoli numeri della Newsletter.

Il servizio di Newsletter dovrà avere:

- url leggibile e dominio attendibile (eventualmente riconducibile all'IVASS);
- ogni pagina interamente esposta in https;
- header di sicurezza completi;
- cookie non alterabili (esposti in https);
- codice accessibile.

L'aggiudicatario dovrà assicurare, nella nuova piattaforma tecnologica oggetto di fornitura, la migrazione di:

- tutti gli indirizzi mail degli attuali iscritti al servizio di Newsletter;
- tutti le precedenti pubblicazioni della Newsletter (pagine web) comprensive dei contenuti richiamati (link, immagini ecc.).

4.4 Tempi di lavorazione



La newsletter sarà diffusa tra la terza e la quart'ultima settimana di ciascun mese.

In considerazione di detta tempistica, la scaletta, i contenuti e i video semi-lavorati della newsletter saranno forniti da IVASS, in linea di massima, una settimana prima della data di diffusione.

Al ricevimento del prototipo (entro e non oltre una giornata lavorativa), l'IVASS richiederà ogni eventuale utile intervento correttivo, da realizzare comunque nel rispetto delle tempistiche di diffusione.

L'IVASS si riserva tuttavia la possibilità, per esigenze informative dell'Istituto stesso o di urgenti modifiche, di fornire alcuni contenuti anche il giorno precedente la diffusione della newsletter.

4.5 La piattaforma tecnologica

La piattaforma tecnologica fornita a supporto della soluzione dovrà adottare cautele volte a far sì che le attività compiute risultino compatibili con le caratteristiche del sistema informatico della Banca d'Italia e, inoltre, consentire almeno la gestione avanzata delle liste di distribuzione, automatizzazione invii email, composizione layout e sistema di tracciamento link completo, adeguamento Privacy Policy, certificazione mittente, certificazione liste contatti.

Il servizio offerto sarà valutato anche in relazione all'aderenza alla normativa AGID in tema di fornitura di servizi in cloud qualificati per le Amministrazioni Pubbliche. Si terrà pertanto conto dell'iscrizione dell'operatore nel registro "Marketplace Cloud della PA" quale fornitore dei servizi IaaS, PaaS e SaaS, ai sensi delle circolari Agid n. 2 e n. 3 del 9 aprile 2018.

4.6 Backup e continuità operativa

L'infrastruttura tecnologica deve comprendere efficaci e documentabili sistemi di *backup* che garantiscano la sicurezza, l'integrità e la disponibilità dei dati.

L'aggiudicatario dovrà definire un piano di continuità del servizio che consenta di garantire il raggiungimento dei livelli di servizio indicati nel presente Capitolato e senza causare alcun disservizio alla normale operatività.

Le eventuali personalizzazioni del sistema che dovessero rendersi necessarie si considerano incluse nella fornitura e, come tali, non saranno oggetto di ulteriore quantificazione economica in sede di offerta.

4.7 Monitoraggio, reportistica e statistiche

Nei giorni immediatamente successivi alla diffusione della newsletter, l'aggiudicatario produrrà una reportistica con informazioni quantitative e qualitative che consentano di valutare l'apprezzamento dello strumento da parte dei destinatari.

Il report dovrà fornire almeno le informazioni su: numero delle visualizzazioni dei video, dello scarico immagini, degli accessi al sito da newsletter, delle categorie di stakeholder più interessate, delle notizie più seguite, dell'andamento delle richieste di iscrizione/cancellazione e così via.

La reportistica, più in generale, dovrà contenere informazioni che consentano di migliorare l'efficacia comunicativa in funzione dei diversi *stakeholder*.

4.8 Service management (help desk, assistenza e manutenzione)

L'aggiudicatario dovrà provvedere alla completa gestione e manutenzione dell'intera piattaforma tecnologica.

A tal fine, dovrà garantire un servizio di assistenza per tutto il periodo contrattuale attraverso un servizio di *help desk*, contattabile via e-mail o telefono, per la gestione, il monitoraggio e risoluzione delle disfunzioni.

Sarà onere dell'aggiudicatario qualsiasi costo di eventuali licenze *software* da prevedere per il corretto funzionamento del sistema, inclusa la piattaforma di iscrizione e di invio della newsletter.

5. Livelli di servizio

Di seguito sono riepilogati i relativi Livelli di Servizio di base che dovranno essere rilevati dal Fornitore.

Livelli di servizio – Indicatori Tecnici		
Calendario		Europeo comprensivo del Venerdì Santo lavorativo.
Misurazione livelli di servizio	Periodo di misurazione	Trimestrale.
	Esclusioni	Nessuna
Orario di erogazione	Orario operativo garantito	Il servizio è attivo 24 ore su 24. L'orario operativo garantito (OOG) va dalle 7 alle 20 dei giorni di calendario.
	Finestra di manutenzione	Da concordare con IVASS.



Livelli di servizio – Indicatori Tecnici						
Disponibilità	Eventi considerabili ai fini del calcolo	Incidenti di priorità P1 – Critica. Durante OOG.				
	Limiti del calcolo	Vengono considerate le sole interruzioni di durata superiore a 10 minuti.				
	Soglia	99,5% nell'orario operativo garantito.				
	Azioni correttive	A fronte del superamento di tale soglia, IVASS e il fornitore/service provider valutano le azioni da intraprendere.				
Affidabilità	Soglia incidenti	È previsto un massimo di 3 interruzioni di priorità critica - P1 nel periodo di misurazione (trimestre).				
	Azioni correttive	A fronte del superamento di tale soglia, IVASS e il fornitore/service provider valutano le azioni da intraprendere.				
Sicurezza informatica (1 di 2)	Contact point system owner	Email: ufficiostampa@ivass.it Tel: 06 42133452				
	Contact point Fornitore/service provider	Da specificare a cura del fornitore				
Sicurezza informatica (2 di 2)	Conservazione dei backup e frequenza	Tipologia dati	Conservazione		Frequenza	
			Backup incrementali	Backup totali	Backup incrementali	Backup totali
		Dati applicativi LOG	2 versioni	-	Ogni giorno	-
		LOG di navigazione	-	-	-	Ogni giorno
	Modalità di richiesta del restore	La richiesta di restore è inoltrata da IVASS nelle modalità concordate con il fornitore/service provider				



Livelli di servizio – Indicatori Tecnici			
	Procedure operative di gestione degli incidenti di sicurezza	In caso di incidente di sicurezza il fornitore/<i>service provider</i> , valuterà l'applicazione delle seguenti procedure: • isolamento fisico o logico del sistema/servizio in caso di compromissione accertata o presunta; • analisi dei sistemi e raccolta informazioni ai fini dell'individuazione delle cause; • ripristino di una copia non compromessa e/o applicazione di <i>patch</i> e/o correzione di configurazione.	
Incident management	Tabella tempi/priorità		
	Periodo di tempo considerato nel calcolo	Sull'orario operativo garantito. Il calcolo della durata del malfunzionamento decorre dal momento in cui il fornitore/ <i>service provider</i> rileva il malfunzionamento stesso, mediante i sistemi di monitoraggio oppure dalla segnalazione pervenuta da parte di IVASS..	
	Priorità	Presa in carico	Risoluzione
	P1: Critica	Immediato	8 ore lavorative
	P2: Alta	Immediato	12 ore lavorative
	P3: Media	1 giorno lavorativo	3 giorni lavorativi
	P4: Bassa	2 giorno lavorativo	5 giorni lavorativi
	Obiettivo	Risoluzione dei malfunzionamenti entro i termini previsti.	

Criteri specifici per l'individuazione della priorità dei malfunzionamenti.

Indisponibilità Componenti	Priorità
Ambiente CD ¹ indisponibile e sistema CCD ² indisponibile	P1
Ambiente CD indisponibile e sistema CCD disponibile	P2
Ambiente CD disponibile e sistema CCD indisponibile	P3

Di seguito sono riepilogati i relativi Livelli di Servizio per gli Indicatori di Qualità di base che dovranno essere rilevati dal Fornitore.

¹ Ambiente CD (Content Delivery) ovvero la navigazione ordinaria nella newsletter

² CCD è la copia statica della newsletter

Livelli di servizio – Indicatori di Qualità			
Indicatore di qualità	Misure da rilevare	Periodo di riferimento	Valori di soglia (valori al raggiungimento dei quali si applicano le relative penali)
Mancato invio della Newsletter nella data concordata	N. delle disfunzioni	3 mesi	n. 2
Mancato rispetto della tempistica prevista per la realizzazione della Newsletter	N. delle disfunzioni	3 mesi	n.2
Newsletter inviata non conforme al prototipo autorizzato	N. delle disfunzioni	3 mesi	n.1
Help desk non reperibile	N. delle disfunzioni	3 mesi	n.2

La rilevazione dei livelli di servizio dovrà essere avviata contestualmente all'inizio delle attività oggetto del Contratto. A fronte del mancato rispetto da parte dell'aggiudicatario di quanto richiesto nel presente Capitolato, verranno applicate le penali, nei tempi e nei modi indicati negli atti di gara.

6. Gruppo di lavoro dedicato al servizio

L'aggiudicatario dovrà mettere a disposizione dell'IVASS un gruppo di lavoro dedicato costituito da risorse in possesso di adeguati livelli di formazione professionale ed esperienza in grado di provvedere alla realizzazione delle attività richieste in considerazione della valenza strategica del rafforzamento della Comunicazione istituzionale attraverso il servizio di newsletter e del connesso rischio reputazionale dell'Istituto. Il gruppo di lavoro interfacerà con l'Istituto attraverso un responsabile designato che avrà il compito di coordinare il gruppo per tutte le attività previste nel presente Capitolato. Il responsabile opererà altresì quale interfaccia unica, anche per i profili di tipo amministrativo, nei confronti dell'IVASS per la risoluzione di potenziali criticità durante tutta la durata del contratto.

Le risorse dedicate potranno essere sostituite solo con il consenso dell'Istituto. Pertanto, l'eventuale variazione nella sua composizione in corso di vigenza del contratto sarà consentita unicamente in una logica di residualità al fine di garantire la sostanziale invarianza del gruppo di progetto valutato. In ogni caso, le eventuali sostituzioni dovranno avvenire con altri soggetti aventi qualifiche ed esperienze professionali almeno pari a quelle del componente sostituito, previa comunicazione all'Istituto.

L'aggiudicatario, dovrà inoltre procedere alla sostituzione di una o più risorse del team qualora le stesse risultino inadeguate.

7. Avvio del servizio

A partire dalla data di richiesta di avvio dei servizi l'aggiudicatario dovrà provvedere alla presa in carico del servizio, con il supporto dell'IVASS per il trasferimento delle conoscenze necessarie al corretto svolgimento di quanto richiesto.

In particolare dovrà provvedere:

- alla configurazione iniziale della piattaforma di invio delle email (validazione email mittente, compilazione scheda anagrafica, creazione gruppi di invio e footer email);
- importazione del database destinatari in formato excel con dati anagrafici e suddivisione in gruppi;
- realizzazione grafica di un modello di newsletter con varie soluzioni per disporre testo e immagini con box ed il codice *template*;
- previsione di un periodo di tutoraggio e affiancamento graduale per la gestione tecnica.

Le attività di presa in carico del servizio saranno concordate con l'IVASS anche mediante riunioni di lavoro presso la sede dell'IVASS, esame della documentazione, e contatti telefonici.

L'aggiudicatario sarà tenuto in tale periodo ad acquisire il *know-how* necessario all'espletamento del servizio. Il piano di dettaglio dei tempi con le annesse attività sarà illustrato nell'Offerta Tecnica, preferibilmente mediante un GANTT.

La fase di *start-up* dovrà garantire la continuità dell'attuale servizio e prevedere una breve simulazione del nuovo servizio per valutarne l'effettiva qualità. Durante la fase di *start-up*, infatti, che non potrà avere una durata superiore a 1 mese continuerà ad essere operativo l'attuale servizio di Newsletter.

Nel corso della fase di *start-up* la piattaforma tecnologica prevista nell'ambito del presente Capitolato è sottoposta a verifica da parte dell'IVASS del rispetto dei requisiti funzionali.

8. Diritti di proprietà ed utilizzo dei dati

Tutti i dati memorizzati presso i server del fornitore (ad es. del CRM, del sistema di KM, ecc.) si intendono di proprietà esclusiva dell'IVASS ed allo stesso dovranno essere consegnati, senza alcun onere aggiuntivo, al termine della vigenza contrattuale secondo i formati e le modalità che saranno comunicati dall'IVASS, nell'ultimo trimestre di fornitura.

Tali dati dovranno rimanere costantemente nella disponibilità dell'IVASS, anche al termine del periodo contrattuale. Per assicurare il buon esito del processo di migrazione, l'aggiudicatario si rende disponibile, per un periodo massimo di 90



IVASS
ISTITUTO PER LA VIGILANZA
SULLE ASSICURAZIONI



*Procedura aperta, ai sensi del d. lgs. 50/2016,
per l'affidamento del servizio di Newsletter dell'IVASS
(CIG 8254682B12)*

giorni, a prestare il supporto necessario per il *porting* verso i sistemi messi a disposizione da parte dell'eventuale nuovo fornitore subentrante.