



**PROCEDURA DI GARA APERTA AI SENSI DELL'ART. 71 DEL D. LGS. 36/2023 FINALIZZATA
ALL'AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI CONSULENZA SEO (SEARCH ENGINE OPTIMIZATION),
WEB ANALYSIS, CONTENT MANAGEMENT E MARKETING AUTOMATION**

CAPITOLATO TECNICO

Cassa Depositi e Prestiti
Investiamo nel domani

Cassa Depositi e Prestiti
Società per Azioni
Via Goito, 4 - 00185 Roma
T +39 06 4221 1
F +39 06 4221 4026

Capitale Sociale
€ 4.051.143.264,00 i.v.
Iscritta presso
CCIAA di Roma al
n.REA 1053767

Codice Fiscale
e iscrizione al Registro
delle Imprese di Roma
80199230584
Partita IVA 07756511007

Sommario

1	PREMESSA	4
2	GLOSSARIO	4
3	CONTESTO	4
3.1	PROPERTIES DI CDP	6
4	OGGETTO DELL'APPALTO	7
5	DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI	7
a)	Audit SEO iniziale	9
b)	Proposta della strategia SEO iniziale.....	9
c)	Settings, gestione di Analytics e reportistica	9
d)	Attività di Content Management	10
e)	Predisposizione e invio campagne da piattaforma aziendale (SFMC)	10
f)	(eventuale) Attività di migrazione.....	11
g)	Attività continuativa di manutenzione SEO on-site e reportistica.....	11
6	MODALITÀ DI EROGAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI	12
7	TEAM DI LAVORO	13
8	OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO E REQUISITI DI SICUREZZA	14
9	CONSUNTIVAZIONE	15
9.1	STATO AVANZAMENTO DEI LAVORI	15
9.2	MODALITA' DI REMUNERAZIONE	15
9.2.1	Modalità "a deliverable" / "task"	16
9.2.2	Modalità "a canone"	16

10	DOCUMENTI RICHIESTI E LIVELLI DI SERVIZIO	16
11	INDICATORI DI QUALITA'	19
12	TRASFERIMENTO DI KNOW HOW	21
13	LUOGO DI LAVORO	22

1 PREMESSA

Cassa Depositi e Prestiti intende individuare un Operatore Economico a cui affidare i servizi di consulenza SEO, Web Analysis, Content Management - del sito istituzionale e della Intranet aziendale - e Marketing Automation.

2 GLOSSARIO

Nel seguito si esplicita il significato di alcuni dei principali termini utilizzati nel corpo del documento:

- **CDP o Committente:** Cassa depositi e prestiti S.p.A.;
- **Aggiudicatario:** società cui verrà aggiudicato il servizio;
- **Contratto:** contratto stipulato tra CDP e l'Aggiudicatario per l'erogazione dei servizi;
- **Responsabile del Procedimento per l'esecuzione (RPE):** rappresentante nominato da CDP con gli idonei poteri di gestione dei servizi per i quali si richiede la presentazione di offerta.

3 CONTESTO

Presentazione del Gruppo

Cassa Depositi e Prestiti (CDP) è un'istituzione al servizio del Paese dal 1850. È società per azioni a controllo pubblico (il Ministero dell'Economia e delle Finanze detiene l'82,77% del capitale), con una quota di minoranza in capo a Fondazioni di origine bancaria (15,93%) e una parte residuale di azioni proprie (1,30%).

Guida l'omonimo Gruppo, di cui fanno parte CDP Equity, CDP Real Asset SGR, CDP RETI, FINTECNA e SIMEST. È direttamente o indirettamente azionista di riferimento di importanti società quotate, tra cui Eni, Terna, Snam, Saipem, Fincantieri, Poste Italiane e Italgas, e non quotate (https://www.cdp.it/sitointernet/it/cdp_chi_siamo.page).

CDP catalizza risorse nazionali e internazionali per promuovere la **crescita del sistema Italia**, attraverso il sostegno alle pubbliche amministrazioni, alle infrastrutture e alle imprese. In particolare:

- è leader nel finanziamento degli investimenti della PA e favorisce lo sviluppo delle infrastrutture
- è operatore centrale a sostegno del sistema imprenditoriale nazionale lungo tutto il ciclo di vita delle imprese, favorendo la nascita di start-up, la crescita delle PMI, il turnaround di aziende mature o storiche, investendo come partner di medio-lungo termine e sostenendone l'espansione attraverso l'export e l'internazionalizzazione
- promuove la valorizzazione immobiliare e agisce come principale operatore italiano nel social housing.

La principale fonte di raccolta è rappresentata dal **risparmio postale**. CDP è infatti l'emittente dei buoni fruttiferi postali e dei libretti postali, per un valore di circa 285 miliardi di euro che rappresentano una quota consistente del risparmio nazionale. Ulteriori 78 miliardi sono raccolti sul mercato finanziario nazionale e internazionale.

CDP opera con logiche di mercato e in complementarità con il sistema finanziario e ha un approccio di sistema e anticiclico, in risposta ai limiti del mercato.

Nel 2015 CDP è stata riconosciuta **National Promotional Institution (NPI)** nel contesto del cosiddetto “Piano Juncker”. Gli Istituti Nazionali di Promozione (es. KfW in Germania, CDC in Francia) hanno il compito di assicurare a livello nazionale un uso efficiente e razionale delle risorse pubbliche ed europee, di rimuovere gli ostacoli agli investimenti e dare visibilità e assistenza tecnica ai progetti di interesse pubblico, agendo da catalizzatori di risorse private e a sostegno della crescita, anche con la mobilitazione di risorse proprie.

Per sostenere l’attuazione del **Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza**, oltre a gestire direttamente parte delle risorse legate a iniziative strategiche per rilanciare l’economia italiana, CDP accompagna le amministrazioni centrali e locali con servizi di advisory tecnica ed economico-finanziaria dedicata. Le sue **strategie** sono allineate alle priorità dell’Italia: investire sui giovani, lottare contro il cambiamento climatico, accelerare la transizione energetica e quella digitale, favorire la parità di genere.

Cassa è inoltre l’**Istituzione Finanziaria italiana per la Cooperazione allo Sviluppo**. In tale ruolo, finanzia iniziative a elevato impatto economico, ambientale e sociale in settori strategici e promuove programmi tematici a favore della lotta al cambiamento climatico, dell’inclusione finanziaria e dell’imprenditoria femminile nei Paesi in via di sviluppo e nei mercati emergenti.

La “Mission” istituzionale del Gruppo CDP

“Promuoviamo lo sviluppo dell’Italia sostenendo innovazione e competitività di imprese, infrastrutture e territorio. Operiamo con responsabilità per tutelare il risparmio postale e favorire la crescita economica e il lavoro.”

Il Piano strategico 2025 - 2027

Il Piano strategico 2025-2027 di Cassa Depositi e Prestiti “**OGGI, PER L’ITALIA DEL FUTURO**”, approvato il 19 dicembre 2024, individua quattro priorità che definiscono altrettanti macro-ambiti di riferimento per l’intera operatività del Gruppo nel triennio:

- **Competitività:** rafforzamento dell’ecosistema di imprese, infrastrutture e PA italiane, favorendo l’accesso alla finanza, la crescita dimensionale e i processi di innovazione tecnologica
- **Coesione sociale e territoriale:** sostegno agli interventi necessari per sviluppare i territori e garantire i servizi essenziali per la comunità in tutto il Paese, con particolare attenzione al Mezzogiorno
- **Sicurezza economica e autonomia strategica:** promozione di progetti per ridurre le dipendenze dall’estero e per rafforzare la sicurezza economica e la resilienza del sistema Paese
- **Just Transition:** sostegno allo sviluppo di infrastrutture per la transizione energetica e l’economia circolare e promozione di misure di adattamento e mitigazione del cambiamento climatico.

Nel triennio il Gruppo CDP si pone l'obiettivo di impegnare risorse per **81 miliardi** che, grazie all'attrazione di capitali di terzi, potranno sostenere investimenti del valore complessivo di **170 miliardi**.

Queste risorse vengono mobilitate verso il tessuto economico lungo cinque pilastri di azione, a livello di Gruppo:

- **Business.** Rafforzamento dell'attività di finanziamento a **Imprese, Infrastrutture e PA** e del *mandate management*, attraverso soluzioni mirate, guidate da una logica di addizionalità e con un graduale aumento dell'assunzione di rischio su temi prioritari
- **Advisory.** Potenziamento dell'attività di advisory in favore della Pubblica Amministrazione, orientata alla massimizzazione della capacità di spesa e all'efficacia nell'uso delle risorse
- **Equity.** Lancio di un nuovo programma settoriale di investimenti per rafforzare la competitività nazionale e internazionale di player industriali con elevato potenziale di crescita.
- **Real Asset.** Ampliamento della gamma degli investimenti per l'abitare sociale, la rigenerazione urbana e il turismo, anche coinvolgendo risorse di terzi.
- **Internazionale.** Consolidamento del posizionamento e della capacità operativa di CDP nella Cooperazione Internazionale e potenziamento delle relazioni internazionali.

3.1 PROPERTIES DI CDP

Il Gruppo CDP ha consolidato nel tempo la sua presenza digitale con lo sviluppo di canali online attraverso i seguenti strumenti:

- sito istituzionale del Gruppo CDP, il cui indirizzo web è **www.cdp.it**, online da giugno 2019. Esso rappresenta il principale touchpoint digitale per gli stakeholders e per i target commerciali e consta di oltre 4.000 pagine, prevedendo due versioni linguistiche (ITA/ENG), costruite sulla base delle differenze e delle specificità dei differenti target.
Il sito è stato sviluppato principalmente con la tecnologia Java J2EE/EE e Open Source ed è, altresì, dotato di funzionalità SEO che consentono di effettuare i principali interventi e attività per l'ottimizzazione sui motori. Eventuali ed ulteriori dettagli tecnici potranno essere, poi, forniti a seguito dell'aggiudicazione, previa sottoscrizione della NDA;
- intranet aziendale **Noi.CDP**, che è il canale digitale rivolto ai dipendenti del Gruppo CDP. Anch'essa sviluppata su Entando v.7, la intranet aziendale ha beneficiato di un restyling grafico e organizzativo nel 2023. Le attività di analisi e reporting sono effettuate attraverso dashboard, di cui al successivo punto elenco, realizzate su LookerStudio, mentre tutti i dati di traffico sono registrati su GA4;
- n. **6 dashboard** dedicate alle attività di analisi e reporting, le quali sono realizzate su LookerStudio, a cui il Fornitore Aggiudicatario avrà accesso per la visione, tra le quali indichiamo:
 - dashboard Internet;
 - dashboard Campagne;

- dashboard Business;
 - dashboard Intranet;
 - dashboard Business Matching;
 - dashboard Fintecna;
 - dashboard Real Asset SGR.
- **Sales Force Marketing Cloud**, alle quali sarà dato accesso al Fornitore Aggiudicatario con utenze dedicate, quale piattaforma di marketing digitale utilizzata da CDP per la gestione delle campagne di comunicazione esterne e interne all'azienda, permettendo, su base periodica, l'impostazione di campagne di marketing e l'invio di Newsletter, DEM, inviti per eventi e comunicazioni.

4 OGGETTO DELL'APPALTO

L'oggetto dell'appalto riguarda i seguenti servizi:

- redazione di un piano di attività che dovrà avere come obiettivo l'ottimizzazione delle attuali impostazioni SEO e Analytics, basati su GA4 e dashboard Looker Studio, con la definizione di una nuova strategia e l'individuazione di nuove aree di sviluppo tecniche ed editoriali;
- il monitoraggio e la reportistica dedicata sulle performance delle properties;
- il supporto all'implementazione dei tracciamenti sia per le properties CDP che per le campagne pubblicitarie o le iniziative che si realizzeranno nel corso di esecuzione del Contratto (una stima indicativa è di circa 20 campagne o iniziative all'anno);
- il supporto SEO content per n. 10 cartelle al mese, come pubblicazioni ordinarie. Si precisa che nel canone trimestrale a base d'asta si intenderanno ricomprese anche possibili richieste di supporto in caso di pubblicazione di nuove sezioni del sito;
- il supporto on-site per la gestione dei progetti evolutivi (mediamente trattasi di 20 nuove pagine annuali) che riguardino i touch-point digitali di CDP, quali, ad esempio, la realizzazione di nuove pagine e/o sezioni;
- il supporto alla creazione di campagne di engagement sul CRM aziendale Sales Force Marketing Cloud;
- il supporto redazionale del sito con attività di pubblicazione dei contenuti e proposta di creazione di nuovi in linea con la strategia editoriale.

5 DESCRIZIONE DEI SERVIZI RICHIESTI

Il Fornitore dovrà svolgere le attività oggetto dell'appalto sia per le piattaforme online al momento della stipula del Contratto sia per le piattaforme di destinazione a seguito di eventuale migrazione. Tali attività dovranno essere svolte previa richiesta esplicita da parte dei referenti di CDP con i quali il Fornitore dovrà coordinarsi per pianificare e strutturare tutti i servizi sotto richiesti.

Preliminarmente, si precisa che:

- per la consulenza SEO e Web Analysis tutti gli interventi operativi individuati e suggeriti dall'Aggiudicatario saranno implementati in collaborazione con la Committente attraverso la Redazione web e strutture IT, e sono da intendersi sia per la versione italiana che per quella inglese del sito istituzionale del Gruppo CDP;
- per le attività di Analytics, come illustrato nel successivo punto c), sarà, invece, richiesto all'Aggiudicatario di intervenire direttamente sulle piattaforme (es. Google Analytics, GTM etc.) per il setting e la produzione di reportistica ad hoc, concordata con i referenti CDP;
- le attività di Content Management verranno svolte direttamente dall'Aggiudicatario in piattaforma CMS Entando 7, in coordinamento e sotto la supervisione di CDP;
- le attività di Marketing Automation, infine, verranno gestite direttamente dall'Aggiudicatario nella piattaforma Marketing Cloud in coordinamento con la struttura di comunicazione CDP competente.

Con riferimento alle attività di supporto, il Fornitore, infine, dovrà:

- garantire supporto e-mail e/o telefonico per risoluzioni di eventuali problematiche tecniche e di tracciamento del traffico, con presa in carico entro 12 ore dalla segnalazione e con risoluzione secondo tempistiche concordate con i referenti CDP;
- garantire un alert tempestivo (entro 2 ore dalla rilevazione) su criticità presenti in SERP o per segnalare perdita di posizionamento di parole chiave o altre penalizzazioni;
- garantire un alert tempestivo (entro 2 ore dalla rilevazione) su anomalie e criticità riscontrate dai dati di traffico al sito e dai comportamenti degli utenti (es. referral sospetti, cali di traffico anomali, accessi sospetti ecc.);
- produrre un report periodico sul traffico e posizionamento dei competitors e peers di CDP;
- fornire supporto anche sui temi SEO e tracciamento nelle interazioni con l'Area IT e con eventuali fornitori in ambito Comunicazione digitale fornendo indicazioni e linee guida per il design, lo sviluppo e la UX in ottica SEO e le implementazioni tecniche funzionali ai tracciamenti dei touchpoint CDP;
- programmare, su richiesta della Committente, meeting e/o conference call di allineamento mensili con CDP stessa per l'esposizione dei risultati raggiunti e l'implementazione di tool di monitoraggio e analisi evolutive.

I servizi di consulenza richiesti dovranno garantire nello specifico gli interventi di seguito dettagliatamente descritti:

- a) audit SEO iniziale;
- b) proposta della strategia SEO iniziale;

- c) settings, gestione di Analytics e reportistica;
- d) attività di Content Management;
- e) predisposizione e invio campagne da piattaforma aziendale (SFMC);
- f) (*eventuale*) attività di migrazione;
- g) attività continuativa di manutenzione SEO on-site e reportistica.

a) Audit SEO iniziale

È richiesta un'analisi in fase di partenza sull'attuale sito istituzionale di CDP volta ad individuare le esigenze, gli obiettivi e la strategia da adottare.

I referenti CDP forniranno tutta la documentazione utile allo svolgimento dell'analisi.

In particolare, l'analisi dovrà essere così strutturata:

- i. **analisi tecnica:** analisi della struttura tecnica del sito, sia a livello architetturale che di codice;
- ii. **analisi del posizionamento attuale:** verifica dei posizionamenti ottenuti sui motori di ricerca;
- iii. **analisi dei contenuti:** verifica dei contenuti del sito dal punto dell'ottimizzazione SEO;
- iv. **analisi delle keywords:** ricerca strategica delle parole chiave da utilizzare nell'ambito dell'attività SEO;
- v. **benchmark sui principali competitor** che saranno definiti insieme a CDP.

b) Proposta della strategia SEO iniziale

Espletate le attività di cui al punto a), il Fornitore dovrà presentare una strategia che terrà conto dei risultati dell'analisi e delle esigenze di posizionamento di CDP.

La strategia dovrà presentare una pianificazione delle attività e dovrà considerare come obiettivi a lungo termine:

- la corretta indicizzazione del sito sui motori di ricerca;
- il mantenimento e l'aumento delle visite e dei volumi di traffico del sito;
- l'aumento della visibilità ed il posizionamento del sito sui motori di ricerca per le keywords strategiche;
- l'individuazione e l'implementazione di nuove keywords strategiche;
- la valorizzazione dei contenuti in ottica SEO per raggiungere il target di riferimento.

c) Settings, gestione di Analytics e reportistica

Verrà richiesta all'Aggiudicatario la fornitura dei seguenti servizi:

- audit relativo alle attuali impostazioni dei tag;
- supporto nel corretto settaggio e nella gestione degli account Google Tag Manager, Google Search Console, Google Analytics e di altri eventuali tool di tracciamento e analisi di traffico;

- configurazione delle proprietà GA e tracciamenti avanzati in relazioni agli obiettivi (funnel di conversione, tracciamento eventi, ecc.);
- supporto nell'identificazione e nella creazione di obiettivi ed eventi (es. registrazione alla newsletter registrazione form contatti ecc.);
- gestione, manutenzione ed evoluzione delle Dashboard Google Looker Studio già in uso da CDP per Internet, Intranet e Campagne Pubblicitarie e per monitorare i principali obiettivi, KPI e dati chiave (es. traffico, funnel di acquisizione, conversione etc.);
- reportistica mensile e analisi KPI con insight su avvenimenti più importanti;
- analisi delle campagne (AdWords, Social, E-mail Marketing, ecc.) e delle attività digitali, comprensiva della verifica di pixel adv e tag di monitoraggio conversioni delle campagne;
- identificazione delle aree critiche del business online di CDP e suggerimenti di ottimizzazione.

Si precisa che la scelta di eventuali strumenti di analisi alternativi più adatti alle esigenze di tracciamento dovrà essere concordata preventivamente con CDP.

d) Attività di Content Management

Per l'attività in oggetto, è richiesta all'Aggiudicatario la disponibilità di due Web editor, per 5gg/settimana che in coordinamento con la Redazione web di CDP si occuperanno di:

- monitoraggio del Piano Editoriale per la pianificazione delle pubblicazioni;
- pubblicazione di contenuti, immagini, video e documenti secondo il Piano Editoriale ed i materiali forniti da CDP sulla piattaforma editoriale CDP;
- reperimento di immagini dalla Banca Dati ed adattamento dei formati secondo le logiche della piattaforma editoriale CDP;
- pubblicazione dei contenuti secondo le policy SEO aziendali.

e) Predisposizione e invio campagne da piattaforma aziendale (SFMC)

Verranno richieste all'Aggiudicatario l'impostazione, la creazione e l'invio delle campagne di engagement sulla piattaforma aziendale Salesforce Marketing Cloud, in accordo con le esigenze della Committente, attraverso l'invio di:

- newsletter interna ai dipendenti;
- DEM interna ai dipendenti;
- newsletter esterna ai contatti registrati;
- DEM esterna ai contatti registrati.

Si precisa che il volume annuo delle campagne si attesta intorno a 90 e che esso in cui il volume annuo subisca un incremento fino al 10%.

Si precisa, altresì, che tutti i materiali grafici ed i testi necessari all'impostazione delle campagne, i target di invio ed altre informazioni inerenti alla pianificazione verranno forniti dalla Committente.

Per ogni campagna, verrà, altresì, richiesta la produzione

Per ogni campagna viene richiesta la produzione di di un Report con in principali KPI e potrà essere richiesto anche supporto per il design e lo sviluppo di Landing Page su richiesta della Committente.

f) (eventuale) Attività di migrazione

Verranno richieste all'Aggiudicatario le attività volte ad assicurare una buona riuscita della migrazione del sito istituzionale di CDP, di cui al paragrafo 2.1, verso un nuovo sito web, laddove tale opportunità dovesse presentarsi durante la vigenza dell'incarico, al fine preservare i benefici dei ranking ottenuti. La migrazione SEO-friendly dovrà essere effettuata con l'obiettivo di conservare i risultati e il valore SEO ottenuto, consentendo di mantenere il livello di visibilità, il traffico e i posizionamenti raggiunti nel tempo. Il Fornitore dovrà garantire le attività a partire dal piano progettuale di migrazione che sarà comunicato dai referenti CDP.

L'Aggiudicatario dovrà, in merito alle attività di migrazione, svolgere le seguenti attività:

- un'analisi, strutturata come previsto dal punto a) del presente paragrafo, in fase di partenza sull'attuale sito istituzionale di CDP volta ad individuare le esigenze, gli obiettivi e la strategia da adottare;
- presentazione di una strategia, strutturata come previsto al punto b), che terrà conto dei risultati dell'analisi e delle esigenze di posizionamento di CDP.

g) Attività continuativa di manutenzione SEO on-site e reportistica

L'attività di manutenzione dovrà essere garantita per tutta la durata contrattuale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, attraverso le seguenti azioni:

- monitoraggio e scansione SEO tecnica sul sito di CDP riguardante la struttura e la configurazione generale, la crawlability, l'indexability, la velocità e la performance, gli errori 404, la redirect e le catene di redirect, le duplicazioni dei contenuti, la gestione di tag hreflang e canonical, il linking interno e la mobile seo;
- verifica Compliance rispetto agli aggiornamenti degli algoritmi di Google;
- adeguamento e revisione dell'architettura SEO sia per la versione italiana che per la versione inglese del sito del Gruppo CDP;
- supporto SEO per garantire visibilità e posizionamento di nuove sezioni, nuove pagine, schede di prodotto e pagine di business;
- supporto SEO Content del sito con analisi keywords, ottimizzazione dei tag (title, metadescription, tag heading, immagini, video e contenuti) e testi per i motori di ricerca sia in italiano che in inglese;
- supporto SEO UX design per il progetto in itinere di Restyling del sito istituzionale, prevedendo un'ottimizzazione del design e dell'UX del sito in ottica SEO;

- ottimizzazione Local SEO per Google My Business con ottimizzazione della scheda Google My Business (intervento on-site all'interno della sede centrale di CDP e delle sedi territoriali del Gruppo) per garantire la corretta visibilità sui motori di ricerca e su Google Maps. La stima di tali interventi corrisponde a n. 16 annui;
- attività di SERP Reputation, comprensiva di monitoraggio e segnalazione di contenuti negativi o critici per la reputation di CDP e indicazione degli interventi e/o accorgimenti da porre in essere.

6 MODALITÀ DI EROGAZIONE E GESTIONE DEI SERVIZI

I servizi oggetto del Capitolato saranno erogati in modalità continuativa durante l'intera esecuzione contrattuale, ovvero, per alcuni di essi, sino alla conclusione di specifici obiettivi/produzione di output ("servizi a task").

Si intendono quali servizi a task tra quelli sopra elencati i servizi descritti ai punti a), b), d) e f).

Si intendono quali servizi in modalità continuativa tra quelli sopra elencati i servizi descritti ai punti c), e) e g).

Per i servizi a task, dunque, si prevede che le attività richieste siano eseguite sulla base di un Progetto/Task, con una pianificazione dei vari output definita e concordata con la Committente in funzione della tipologia dell'attività stessa.

L'attivazione dei servizi a task si articolerà nelle seguenti attività:

- CDP comunicherà all'Aggiudicatario la necessità di avviare un Progetto o un Task e gli fornirà le informazioni necessarie inerenti al perimetro di intervento e agli output richiesti, nonché il termine per produrre un Piano di Lavoro del Progetto ("PLP");
- l'Aggiudicatario effettuerà gli approfondimenti necessari ed elaborerà, entro il termine indicato da CDP, il PLP contenente la metodologia di lavoro, le attività e i tempi previsti, le risorse impiegate, la tipologia di documenti da consegnare;
- a seguito della ricezione del PLP, CDP valuterà le informazioni ivi contenute e provvederà alla relativa validazione. In caso contrario CDP concorderà le modifiche da apportare alla proposta presentata e le relative tempistiche di invio del PLP modificato.

CDP si riserva un termine di 10 giorni lavorativi dalla consegna del PLP per la relativa approvazione, che sarà rilasciata tramite comunicazione formale (non è prevista l'approvazione per tacito assenso).

In caso di mancata approvazione, l'Aggiudicatario dovrà consegnare il PLP contenente le modifiche richieste da CDP entro un termine di 10 giorni lavorativi, salvo diverse tempistiche concordate con l'Aggiudicatario.

Una volta che CDP avrà approvato il Piano di Lavoro, l'*effort* pianificato ed il valore economico che sarà riconosciuto da CDP resteranno fissi fino alla consegna dei *deliverables/output* previsti, anche se l'effettivo

impegno del fornitore fosse diverso da quello pianificato, a meno che non ci siano dei cambiamenti nei requisiti da parte di CDP.

Tutte le attività necessarie per la raccolta delle informazioni e la predisposizione del Piano di Lavoro si intendono ad esclusivo carico dell'Aggiudicatario.

Resta inteso che in caso di mancata validazione da parte di CDP e quindi di abbandono dell'iniziativa, CDP non sosterrà alcun onere.

Intervenuta l'approvazione da parte di CDP del progetto, nel caso di cancellazione di iniziative per cause non imputabili all'Aggiudicatario, verranno riconosciuti allo stesso i corrispettivi maturati fino alla comunicazione di avvenuta cancellazione del progetto. Ciò non vale nel caso in cui la cancellazione sia motivata da eccezioni da parte di CDP di mancato adempimento contrattuale da parte dell'Aggiudicatario. L'Aggiudicatario, una volta terminata ed approvata la fase di definizione dei singoli progetti, provvederà alla conduzione degli stessi e nominerà a tale scopo un Partner/Project Manager quale responsabile di progetto che costituirà l'interfaccia fra l'Aggiudicatario e CDP.

Ciascun progetto si concluderà con l'approvazione da parte di CDP dei *deliverables/output* attesi. L'accertamento dell'effettivo completamento del progetto ha luogo attraverso apposite sessioni di verifica e di accettazione di CDP; in seguito, l'Aggiudicatario deve redigere – oltre agli appositi template di CDP – una Lettera di Chiusura del Progetto.

Si precisa che CDP potrà attivare uno o più progetti, anche in parallelo. Sarà onere dell'Aggiudicatario garantire adeguati skills professionali per ciascun intervento, indipendentemente dal numero di progetti attivati.

7 TEAM DI LAVORO

L'Aggiudicatario dovrà mettere a disposizione un team dedicato, ciascuno coordinato da un Responsabile del servizio (Account/PM) per tutte le attività connesse ai servizi precedentemente descritti. Il Responsabile del servizio, assumendo la piena responsabilità dei rapporti tra l'Aggiudicatario e CDP, dovrà svolgere la direzione e il coordinamento delle attività, dovrà possedere un'esperienza di almeno 5 anni nel settore e dovrà, altresì, garantire la continua reperibilità nei giorni lavorativi e in orario lavorativo (lunedì- venerdì dalle 9,00 alle 18,00), venendo adeguatamente sostituito nei periodi di ferie o malattia.

Si richiede che siano rese disponibili tutte le figure professionali indicate in quanto necessarie al corretto espletamento del servizio secondo le tempistiche indicate e gli standard qualitativi richiesti. Sarà onere del fornitore dimensionare il migliore staffing al fine di garantire suddetti livelli qualitativi.

Nella struttura organizzativa messa a disposizione dall'Operatore Economico dovranno, inoltre, essere presenti le seguenti figure professionali:

- *Project Manager (5 anni di esperienza)* – 1 CV Esperto nella gestione di progetti digitali. Pianifica e gestisce i progetti e le attività assegnate dalla committente, garantendo le tempistiche concordate e coordinando tutto il team di lavoro.
- *SEO strategist (5 anni di esperienza)* – 1 CV Esperto nella pianificazione di strategie SEO in

- grado di migliorare il posizionamento e traffico organico del sito sui motori di ricerca in base agli obiettivi di visibilità pianificati. Coordina il team di lavoro composto dagli specialist.
- *SEO specialist (5 anni di esperienza) – 1 CV* Svolge attività tecnico-operative, in linea con la strategia SEO pianificata: audit tecnici periodici, ricerca parole chiave e trend di ricerca, ottimizzazione meta tag e scrittura testi ottimizzati, analisi performance e reporting.
 - *Digital Analytics & Tracking Specialist (5 anni di esperienza) – 1 CV* Si occupa di monitorare e/o implementare i tracciamenti sulla base dei KPI e delle attività richieste, configurare gli strumenti di Web Analytics, sviluppare dashboard, collaborare con la committente su tutte le tematiche tecniche di tracciamento e analisi dei dati, svolgere attività di monitoraggio e reporting periodico.
 - *Web Editor (3 anni di esperienza) con esperienza anche di content management su CMS Entando 7 – 2 CV* Si occupa di monitorare e/o implementare i tracciamenti sulla base dei KPI e delle attività richieste, configurare gli strumenti di Web Analytics, sviluppare dashboard, collaborare con la committente su tutte le tematiche tecniche di tracciamento e analisi dei dati, svolgere attività di monitoraggio e reporting periodico.
 - *Digital Marketing & Automation specialist con certificazione Salesforce Marketing Cloud – 1 CV* Esperti certificati Salesforce Marketing Cloud e nelle attività di CRM e Marketing Automation e gestione di campagne di email-marketing tramite Salesforce Marketing Cloud.

L'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a mantenere inalterata la composizione del gruppo di lavoro indicata in sede di offerta tecnica per tutta la durata del servizio.

CDP avrà, comunque, la facoltà di richiedere la sostituzione o l'integrazione delle risorse con specifiche competenze. Le eventuali sostituzioni di personale durante l'esecuzione del servizio dovranno essere concordate preventivamente con CDP previa presentazione ed approvazione dei curricula, ferma restando la necessità di un adeguato periodo di affiancamento per la risorsa entrante, il cui costo sarà interamente a carico dell'Aggiudicatario.

Tutte le attività dovranno essere svolte in collaborazione con i referenti della Committente.

8 OBBLIGHI DELL'AGGIUDICATARIO E REQUISITI DI SICUREZZA

Di seguito sono riportati i requisiti che dovranno essere garantiti considerando aspetti tecnici, organizzativi e procedurali al fine di fornire un servizio che soddisfi elevati standard di sicurezza.

Il Fornitore, in coerenza con le politiche di sicurezza CDP, deve garantire:

- il rispetto dei termini contrattuali in materia di sicurezza informatica, estendendo e formalizzando l'obbligo ad eventuali subappaltatori;
- il trattamento delle informazioni di CDP in conformità alla normativa aziendale di riferimento, sulla base del livello di riservatezza assegnato;
- adeguata formazione ed aggiornamento del personale impegnato nell'erogazione dei servizi in materia di sicurezza delle informazioni;
- il riconoscimento di CDP come unico proprietario legale del materiale prodotto nell'ambito del servizio;

- l'adeguatezza, la pertinenza e la limitazione a quanto necessario rispetto alle finalità previste ("minimizzazione dei dati") dei dati trattati sui sistemi;
- l'utilizzo da parte del proprio personale solamente di dispositivi aziendali autorizzati per l'accesso al sistema informativo di CDP, nonché per l'erogazione dei servizi;
- l'adeguata configurazione e protezione delle dotazioni assegnate al personale ed utilizzate per l'erogazione del servizio in modo da assicurare elevati standard di sicurezza, almeno con riferimento a hardening, patching, cifratura a riposo, autenticazioni sicure, firewall locali e anti-malware continuamente aggiornati, scansioni periodiche per rilevare software non autorizzato, verifiche di conformità, logging e backup;
- la conservazione e la protezione in termini di confidenzialità, integrità e disponibilità dei dati di CDP sui dispositivi utilizzati nell'erogazione del servizio;
- l'informazione a CDP sull'accadimento di incidenti di sicurezza o data breach non appena ne venga a conoscenza e sulla relativa tempestiva risoluzione, fornendo opportuna reportistica in merito contenente, in particolare, indicazione dei presidi di sicurezza messi in atto per mitigare il rischio.

9 CONSUNTIVAZIONE

9.1 STATO AVANZAMENTO DEI LAVORI

Salvo diversa indicazione di CDP, l'Aggiudicatario è tenuto a predisporre una consuntivazione settimanale per ciascuna iniziativa in corso da sottoporre a CDP, la quale ha la facoltà di richiedere, se necessario, modifiche e/o integrazioni dei suoi contenuti. I consuntivi, che saranno approfonditi tra l'Aggiudicatario e CDP nel corso di apposite riunioni, dovranno includere le seguenti informazioni minime:

- data a cui si riferisce lo stato di avanzamento;
- date effettive di avvio e completamento delle singole attività/progetti;
- avanzamento delle singole attività in corso;
- rendiconto delle risorse impiegate;
- dettaglio dei *deliverables/output* consegnati ed approvati;
- dettaglio dei *deliverables/output* in produzione;
- vincoli/criticità e relative azioni da intraprendere/intraprese.

9.2 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Responsabile per la programmazione, progettazione e esecuzione, a seguito delle risultanze dei SAL effettuati, verificherà i *deliverables/output* prodotti. Effettuata tale verifica, nel caso in cui l'Aggiudicatario abbia prodotto il *deliverable/output* finale previsto per il singolo progetto e validato da CDP, provvederà ad emettere la regolare esecuzione del singolo progetto e a darne tempestiva comunicazione all'Aggiudicatario per l'emissione della relativa fattura.

La modalità di remunerazione potrà essere, quindi, "a deliverable" oppure "a canone", rispetto a quanto indicato al precedente paragrafo 5 del presente documento.

9.2.1 Modalità “a deliverable” / “task”

La modalità "a deliverable" prevede l'erogazione del servizio a task per la Committente secondo il dettaglio delle attività riportate ai paragrafi a), b), d) e f).

Pertanto, a seguito dell'avvenuta consegna del/i *deliverable/s* oggetto del singolo servizio a task, verrà riconosciuto al Fornitore il pagamento, la cui modalità di erogazione è, dunque, strettamente connessa alla corretta realizzazione dei *deliverables* sopra citati, quali risultati specifici e misurabili.

9.2.2 Modalità “a canone”

La modalità “a canone” prevede l'erogazione del servizio in modalità continuativa per la Committente secondo il dettaglio delle attività riportate ai paragrafi c), e) e g).

In questo caso, dunque, la modalità di retribuzione sarà periodica, in quanto si prevederà il pagamento di un canone trimestrale pari al canone a base d'asta ribassato della percentuale unica offerta in sede di gara ed in coerenza con quanto previsto dalle condizioni di Contratto.

10 DOCUMENTI RICHIESTI E LIVELLI DI SERVIZIO

In relazione alle attività descritte, l'Aggiudicatario dovrà consegnare alla Committente i seguenti documenti secondo le tempistiche di seguito indicate.

ID	Servizi	Documenti/Attività	Tempi
1	Analisi/Audit situazione ex ante sito attuale CDP – rif. a)	Documenti di analisi	Entro 30 giorni solari dalla data di sottoscrizione del Contratto con la società Committente (CDP)
2	Proposta della strategia SEO per il sito CDP – rif. b)	Documento proposta di strategia	Entro 15 giorni solari dalla consegna del documento di Audit di CDP

3	Implementazione della strategia SEO per il sito CDP – <i>rif. b)</i>	Documento con descrizione delle azioni da implementare a cura dell'Aggiudicatario e della Committente e assistenza nell'implementazione delle soluzioni individuate	Entro 10 giorni solari dalla consegna della proposta di strategia SEO di CDP
4	Proposta di adeguamento della strategia SEO per CDP – <i>rif. b)</i>	Up date del documento proposta di strategia	Entro 15 giorni solari dalla consegna del documento di Audit post lancio di CDP
5	Adeguamento dell'implementazione della strategia SEO per il sito CDP – <i>rif. b)</i>	Up date documento con descrizione delle azioni da implementare a cura dell'Aggiudicatario e delle Committenti e assistenza nell'implementazione delle soluzioni individuate	Entro 10 giorni solari dalla consegna della proposta di adeguamento strategia SEO di CDP

6	Setting analytics INTERNET- INTRANET – <i>rif. c)</i>	Attività di setting degli account di analytics	Entro 7 giorni dal go-live delle nuove piattaforme (I livelli di servizio richiesti saranno distinti sulla base della pianificazione delle attività e le tempistiche concordate con i relativi referenti contrattuali)
7	Setting pannello di analisi dati – <i>rif. c)</i>	Gestione e manutenzione della dashboard di analisi dei dati di traffico	Entro 30 giorni dal go- live delle piattaforme (I livelli di servizio richiesti saranno distinti sulla base della pianificazione delle attività e le tempistiche concordate con i relativi referenti contrattuali)
8	Reportistica campagne marketing cloud – <i>rif. e)</i>	Produzione Report con performance campagne	Settimanale e mensile a seconda delle campagne
9	Supporto e-mail e/o telefonico per risoluzioni di eventuali problematiche tecniche e di tracciamento del traffico – <i>rif. c)</i>	Presenza in carico richiesta	Presenza in carico entro 2 ore dalla segnalazione
10	Supporto e-mail e/o telefonico per risoluzioni di eventuali problematiche tecniche e di tracciamento del traffico – <i>rif. c)</i>	Risoluzione problematiche	Risoluzione entro 12 ore dalla segnalazione

11	(eventuale) Migrazione – rif. f)	Documenti Modalità, attività e tempi di svolgimento delle attività di migrazione	Da concordare con l'Aggiudicatario secondo le tempistiche di release della eventuale nuova piattaforma (I livelli di servizio richiesti saranno distinti sulla base della pianificazione delle attività e le tempistiche concordate con i relativi referenti contrattuali)
12	Manutenzione e reportistica SEO&Analytics – rif. g)	Report mensile con descrizione delle attività	Entro la seconda settimana di ciascun mese

Tabella 1

Tutti i documenti sopra elencati devono essere consegnati nei tempi specificati in Tabella 1 e dovranno essere formalmente sottoposti all'approvazione di CDP.

L'approvazione del contenuto dei documenti dovrà essere effettuata attraverso una comunicazione scritta, inviata anche via e-mail e non è prevista l'approvazione per tacito assenso.

Qualora CDP avanzi, per iscritto, osservazioni a fronte delle quali occorra apportare variazioni di contenuto ai documenti elaborati, questi dovranno essere consegnati entro 5 giorni lavorativi dalla formalizzazione delle osservazioni stesse, senza oneri aggiuntivi per CDP.

Tutto il materiale prodotto in esecuzione del servizio sarà di esclusiva proprietà di CDP che potrà disporne liberamente. Tutti i documenti dovranno essere consegnati sia su supporto cartaceo che in formato elettronico e particolarmente curati negli aspetti di comprensibilità, accuratezza, adeguatezza, aderenza, modificabilità.

11 INDICATORI DI QUALITA'

Nell'esecuzione delle attività contrattualmente previste l'Aggiudicatario dovrà:

- attenersi ed essere conforme a quanto previsto dal proprio sistema di gestione della qualità;
- assicurare il rispetto degli indicatori di qualità di seguito riportati.

10.1 RCD – Ritardo nella consegna di un deliverable/output

L'indicatore, calcolato semestralmente, si applica alla consegna/riconsegna di ogni *deliverable/output* previsto da ogni progetto o dal Contratto, compresi i servizi di affiancamento e le

soluzioni/strumenti/migliorie di cui all'Offerta tecnica. Si precisa che fanno parte dei *deliverables/output* anche i SAL, oltre a tutti i livelli di servizio indicati nella precedente Tabella 1.

In caso di mancato rispetto della puntualità nella consegna dei *deliverables/output*, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno di ritardo.

10.2 NRF – Numero massimo di rilievi tollerati sulla prestazione

I rilievi conteggiati semestralmente nella metrica sono quelli notificati all'Aggiudicatario tramite lettera/e di contestazione, emessi dal responsabile del Contratto CDP o dai responsabili di progetto e/o di servizio CDP.

Ai rilievi di CDP conseguenti il non rispetto delle indicazioni contenute nella documentazione contrattuale (es. contratto, work program) non è associata l'immediata applicazione di una penale. Essi consistono in comunicazioni formali all'Aggiudicatario, che costituiscono un avvertimento sugli aspetti critici della fornitura che, se reiterate e accumulate, possono essere fonte di penali.

I rilievi possono venire emessi dal Responsabile del Procedimento per l'esecuzione del Contratto CDP o dai referenti dei singoli interventi e sono formalizzati attraverso una nota di rilievo. Si precisa che, ai fini della rilevazione degli indicatori di qualità, i rilievi verranno riferiti e conteggiati a livello dell'intero servizio e non in relazione alla singola iniziativa. Qualora l'Aggiudicatario ritenga di richiedere l'annullamento del rilievo dovrà sottoporre a CDP un documento con elementi oggettivi ed opportune argomentazioni entro 3 giorni lavorativi dalla ricezione, da parte del medesimo, della nota di rilievo. Trascorso tale termine il rilievo non è più annullabile.

Ai fini della rilevazione del presente indicatore, saranno conteggiati sia rilievi di carattere generale (quali ad esempio, sulla documentazione prodotta) che i rilievi afferenti al servizio oggetto della fornitura, nonché eventuali rilievi per inadempimenti generici o afferenti obbligazioni contrattuali non adempiute nei tempi e nei modi rappresentati nell'Offerta tecnica e/o tracciati sui Piani di lavoro.

CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all'1 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni rilievo formalizzato.

10.3 PTL - Penali team di lavoro

Con riferimento alle richieste di sostituzione delle risorse impiegate nell'appalto, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo superiore ai 10 gg dalla data di richiesta di sostituzione di una risorsa da parte di CDP.

In ogni caso, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all'1,5 per mille dell'ammontare netto contrattuale per ogni giorno naturale e consecutivo in cui ritenga non equivalente il profilo della nuova risorsa proposta e/o il suo grado di apprendimento a valle di un eventuale affiancamento effettuato ed eventuali colloqui tenuti dalla Committente per la verifica della rispondenza a quanto offerto in sede di gara.

10.3 D&I - Misure a tutela della diversità e delle pari opportunità

Con riferimento al criterio n. 6 “Misure a tutela della diversità e delle pari opportunità” di cui al par. 21.1 del Disciplinare di gara e, di conseguenza, all’indicazione circa il possesso della Certificazione ISO 30415:2021 o UNI PDR 125:2022 o equivalente nell’Allegato 07 – Dichiarazione di Offerta Tecnica al Disciplinare di gara, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all’1,5 per mille dell’ammontare netto contrattuale per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nel rinnovo della certificazione qualora dichiarate il possesso in sede di gara.

Inoltre, con riferimento all’indicazione circa l’impegno a garantire una percentuale di genere di minore rappresentanza nel team di lavoro proposto, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all’1,5 per mille dell’ammontare netto contrattuale per ogni giorno di mancato mantenimento della parità di genere del team proposto.

10.4 MRG - Mancato rispetto del numero di giornate aggiuntive per attività di Content Management

Con riferimento al criterio n. 5 “Giornate aggiuntive per attività di *Content Management*” e alla relativa indicazione nell’Allegato 07 – Dichiarazione di Offerta Tecnica al Disciplinare di gara, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all’1,5 per mille dell’ammontare netto contrattuale per ogni giornata aggiuntiva non eseguita, nonostante fosse stata offerta in sede di gara.

10.5 MRC - Mancato rinnovo della certificazione ISO 9001:2015

Con riferimento all’indicazione circa il possesso della Certificazione ISO 9001:2015 nell’Allegato 07 – Dichiarazione di Offerta Tecnica al Disciplinare di gara, CDP si riserva la facoltà di applicare una penale pari all’1,5 per mille dell’ammontare netto contrattuale per ogni giorno naturale e consecutivo di ritardo nel rinnovo della certificazione qualora dichiarate il possesso in sede di gara.

12 TRASFERIMENTO DI KNOW HOW

Nel corso dell’esecuzione del Contratto e, in particolare, al termine del servizio reso potrà essere richiesto all’ Aggiudicatario di assicurare a personale del Gruppo CDP, o a terzi da essa designati, il trasferimento del know-how sulle attività condotte, al fine di rendere l’eventuale prosecuzione delle attività quanto più efficace possibile. Tale affiancamento sarà organizzato secondo modalità da concordare e potrà prevedere sessioni riassuntive, sessioni di lavoro congiunto, presentazioni, tavole rotonde, etc.

Il Fornitore dovrà predisporre delle sessioni di formazione da erogare in un numero di giornate da concordare con la Committente per ciascun anno di durata del contratto al fine di trasferire alle risorse coinvolte le competenze basilari e necessarie ad una corretta gestione delle principali attività SEO.

I contenuti delle sessioni di formazione verranno concordati sulla base delle necessità di CDP e potranno riguardare, a titolo esemplificativo e non esaustivo, i seguenti temi:

- introduzione alla SEO;
- aspetti on-site e off site;
- panoramica su algoritmi di Google e trend motori di ricerca;

- approfondimenti su SEO Content inerenti alla scelta parole chiave e alla scrittura di testi ottimizzati in base ai risultati;
- linee guida per l'ottimizzazione dei siti (scrittura e ottimizzazione dei tag, dei testi e dei link design, sviluppo e UX ecc.);
- training su e lettura da GA4.

13 LUOGO DI LAVORO

L'Aggiudicatario eseguirà le attività richieste alternando la presenza da parte del team dedicato presso gli uffici del Gruppo CDP e da remoto, secondo gli accordi presi di volta in volta tra le parti. Nonostante ciò, il servizio si intende prevalentemente da svolgersi da remoto, con richieste sporadiche di interventi presso le sedi, ove richiesto, per particolari esigenze della Committenza.

CDP si riserva di mettere a disposizione propri uffici al fine di ospitare personale dell'Aggiudicatario per lo svolgimento delle attività oggetto del presente Capitolato. Gli ambienti messi a disposizione dalla CDP saranno utilizzabili nel normale orario di lavoro.