

Profilo Mediagraphic srl

Nel 1999 nasce la Mediagraphic di Sabino Fiorella la cui esperienza, nel 2002, confluisce nella Mediagraphic srl divenuta azienda **leader in Italia nel coordinamento editoriale della pubblicità legale**, a favore di Enti e Stazioni Appaltanti. Dal 2008 è **Concessionaria dell'Istituto Poligrafico e Zecca dello Stato**, provvedendo direttamente alla trasmissione telematica delle inserzioni sulla Gazzetta Ufficiale della Repubblica Italiana.

L'intero sistema gestionale è costantemente controllato e certificato secondo lo standard **UNI ENISO 9001:2008** dalla DNV Italia per **"Erogazione di servizi di pubblicità legale per stazioni appaltanti ai fini degli obblighi di gara"**, settore EA: 35.

In questi anni, sono state gestite circa **60.000 commesse**, oltre **200.000 pubblicazioni**, e il dato confortante è che ai clienti non è mai stata sollevata alcuna contestazione da parte di operatori economici partecipanti alle gare, offrendo, peraltro, una gamma di servizi sempre più ampia e qualificata. Nata, infatti, come risposta immediata alle esigenze dei Clienti di dotarsi di un unico referente per assolvere agli svariati adempimenti legati alla pubblicazione di avvisi/esiti di gara, si è evoluta, nel tempo, in un **vero e proprio polo per il supporto tecnico**, capace di coadiuvare gli Enti sia nella pianificazione dell'informazione relativa alle attività istituzionali, sia in tutte le problematiche legate all'intera procedura di gara.

MediaGraphic, offre servizi di:

- coordinamento editoriale delle pubblicazioni sia sui quotidiani (nazionali, regionali e locali) sia sugli organi ufficiali di stampa (G.U.R.I., G.U.U.E. e B.U.R.);
- gestione di tutti gli adempimenti in capo alle Stazioni Appaltanti previsti dalla normativa degli Appalti Pubblici;
- consulenza in materia di contrattualistica pubblica;
- redazione di bandi di gara;
- formazione in materia di Appalti Pubblici.

L'ampiezza e l'articolazione dei servizi, d'altronde, è il vero elemento distintivo rispetto alla concorrenza e permette di gestire Clienti con le più svariate necessità e dimensioni: Comuni, Province, Regioni, Ministeri, Enti dello Stato quali Consiglio Superiore della Magistratura o Camera dei Deputati, società partecipate. D'altronde, la "tag line" dell'Azienda, "Gare d'appalto a 360°", evidenzia il know how delle risorse umane impegnate in essa, in grado di costituire, nella soluzione più estesa, un vero e proprio "ufficio gare esterno" alla Stazione Appaltante.

REFERENZE AZIENDALI

Mediagraphic srl è sicuramente tra gli operatori del settore di riferimento con maggiore e qualificata esperienza.

Sono tantissime le amministrazioni aggiudicatrici servite su tutto il territorio nazionale.

A mero titolo di esempio, nella sola Regione Lazio, nel periodo di riferimento (2014-2018), tra i Clienti serviti, per i quali si sono effettuate migliaia di pubblicazioni, si possono annoverare: Agenzia Spaziale Italiana, AIFA Agenzia Italiana del Farmaco, Camera dei Deputati, Cassa Nazionale del Notariato, Comando Generale Corpo Capitanerie di Porto, Comando Interforze per le Operazioni delle Forze Speciali Confservizi Lazio - Cispel Lazio Servizi S.r.l., Consiglio Nazionale delle Ricerche - Direzione Centrale, Consorzio "I Castelli della Sapienza", Consorzio di Bonifica Tevere e Agro Romano, Consorzio per lo Sviluppo Industriale Roma - Latina, Consorzio Sviluppo Industriale della Provincia di Frosinone, CUC XI Comunità Montana del Lazio "Castelli Romani e Prenestini", Fondazione Enasarco, Formiarifiutizero srl, ICE Istituto Nazionale per il Commercio Estero, Inarcassa, INVALSI, Istituto Nazionale di Geofisica e Vulcanologia INGV, Le Assicurazioni di Roma Mutua Assicuratrice Comunale Romana, M.I.U.R. Dip. Progr.ne, Gest. Risorse Umane, Finanziarie e Str.li DG Interventi in Materia di Edilizia Scolastica, Ministero dell'Interno Dip. Politiche personale e per le risorse strumentali e finanziarie, Ministero dell'Interno (D.A.I.T. - D.C.S.E.), Provincia di Rieti, Provincia di Frosinone S.U.A., Provincia di Viterbo, Regione Lazio - Area Genio Civile Lazio Nord, Regione Lazio - Commissario Straordinario Delegato Rischio Idrogeologico nel Lazio, Regione Lazio - D.R. Risorse Idriche, Difesa del Suolo e Rifiuti, Roma Capitale, SOGIN S.p.A., Talete s.p.a., Università degli Studi Roma Tre.

MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO

Il servizio di coordinamento editoriale di Mediagraphic, risponde ai requisiti previsti dalla normativa standard UNI EN ISO 9001:2008 ed è certificato da **DNV Italia e quindi sottoposto a continuo monitoraggio**. D'altronde aver gestito in questi anni diverse decine di migliaia di pubblicazioni per enti di svariata dimensione e, pertanto, diversa organizzazione, ha permesso di maturare competenze tecniche di primissimo piano, che garantiscono al tempo stesso celerità e rigosità d'azione.

I sistemi di controllo posti in essere dal sistema di qualità, hanno fatto sì che, ad oggi, **nessuna gara è stata impugnata e/o annullata per errori nelle procedure di pubblicazione curate direttamente da Mediagraphic**.

Mediagraphic ha individuato all'interno della propria organizzazione, per la gestione della "commessa CONI Servizi", la Sig.ra Annalisa de Gennaro, con grandissima esperienza in quanto presente in azienda praticamente dal momento della sua costituzione e referente dei clienti presenti nella Regione Lazio.

In caso di assenza dell'Account, la sig.ra Lucia Boccasile, di analoga esperienza, si occuperà di gestire gli ordini relativi alla presente commessa.

Si consideri, inoltre, che l'intera organizzazione è proiettata alla soddisfazione del Cliente, a prescindere dalla risorsa direttamente coinvolta nel processo di erogazione del servizio ed è pronta a sopperire qualsiasi necessità dovesse emergere e richieste di personalizzazione del servizio.

L'iter di pubblicazione

Ricevuta per e-mail, la richiesta da parte di CONI Servizi, corredata di: testo da pubblicare, indicazione delle testate su cui pubblicare, data richiesta di pubblicazione, Mediagraphic è in grado di dar seguito alla richiesta, inviando il proprio preventivo al Committente, entro **due ore lavorative**.

In tale lasso di tempo Mediagraphic provvede a:

- verificare la correttezza formale e l'eshaustività del testo ai fini della pubblicazione ed eventuale segnalazione di incongruenze;
- verificare gli obblighi di pubblicazione in merito ad oggetto e valore della gara e valutare la coerenza con la richiesta della S.U.A., con eventuale segnalazione di anomalie,
- individuare le testate, qualora non proposte dal Committente,
- impaginare il testo,
- valorizzare i costi di pubblicazione,
- produrre il preventivo e il testo impaginato,
- inviarli al referente del Committente per l'approvazione.

Il preventivo è corredato dagli elementi essenziali richiesti dal Committente in quanto contiene:

- oggetto della gara per la quale è stato richiesto il preventivo,
- nominativo delle Testate su cui si andrà a pubblicare,
- costi delle pubblicazioni,
- calendario delle uscite.

Ricevuta la conferma da parte del Committente, Mediagraphic si impegna ad inviare l'ordine alle concessionarie nei tempi richiesti al fine di provvedere alle pubblicazioni nelle date concordate con il Committente.

Se non si è in presenza di particolari urgenze, **l'ordine alle concessionarie delle testate prescelte viene inviato entro due ore** dalla ricezione della conferma del Committente.

L'intero iter, pertanto, qualora il Committente dovesse confermare in tempi brevi la proposta inviata da Mediagraphic, si potrebbe concludere tranquillamente nell'arco di qualche ora.

Si tenga presente, comunque, che il servizio fa nascere e, al tempo stesso, assolve obblighi in capo al Committente e, pertanto, **Mediagraphic predilige il pieno dominio del processo alla celerità nel concluderlo**, soprattutto quando non esistono motivi di urgenza.

Ricevuta la conferma, Mediagraphic provvede alle pubblicazioni, nei tempi previsti per legge, su:

- Organi ufficiali di stampa (GUJE, GURI, BUR)
- Testate giornalistiche.

Inoltre, come **servizio aggiuntivo**, si impegna a pubblicare su:

- Sito Ministero delle Infrastrutture: a tal proposito Mediagraphic, ricevuta la conferma, invia un modulo da compilare e restituire con i dati necessari per la pubblicazione, alla quale successivamente provvede, nel pieno rispetto dei tempi previsti dalla normativa.
- il sito dell'Osservatorio della Regione Lazio per quanto previsto nel D.M. MIT del 02/12/2016.

L'iter di pubblicazione in urgenza

In casi eccezionali, Mediagrophic si impegna a far fronte alle richieste in tempi ridotti. Ricevuta la **richiesta connotata da urgenza**, Mediagrophic si impegna ad inviare il proprio preventivo, con l'indicazione dei tempi massimi di approvazione per poter effettuare le pubblicazioni richieste, **entro e non oltre 60 min. dalla ricezione della richiesta. Ricevuta conferma da parte del Committente, Mediagrophic invia, entro 60 minuti, l'ordine alle Concessionarie.**

Tale urgenza può essere gestita dal lunedì al venerdì dalle ore 09.00 alle ore 17.00.

Soprattutto in tali situazioni, l'esperienza pluriennale, l'abitudine a lavorare con Clienti esigenti e su commesse complesse, possono risultare determinanti, anche al fine di personalizzare le procedure Mediagrophic alle esigenze del Committente.

L'attività di monitoraggio

A chiusura dell'iter di pubblicazione, Mediagrophic provvede al **controllo giornaliero delle pubblicazioni.**

Tale controllo riguarda:

- a. le pubblicazioni previste alla data corrente.
 - b. le pubblicazioni previste per il giorno successivo alla data corrente
- a. Per le pubblicazioni previste nella data corrente**, l'incaricato provvede a reperire copia dell'inserzione dai giornali in edicola attraverso:
- ricezione giornaliera di copie in abbonamento di quotidiani nazionali e locali;
 - acquisto giornaliero di quotidiani nazionali e locali o stranieri;
 - consultazione on-line, anche attraverso la piattaforma della federazione delle concessionarie di pubblicità che dispone di un archivio delle edizioni giornaliere dei principali quotidiani nazionali e locali;
 - contatto diretto della concessionaria per ottenere l'invio (a mezzo e-mail o fax) di una copia della pubblicazione.
- b. Per le pubblicazioni previste per il giorno successivo alla data corrente**, l'incaricato al controllo provvede a contattare le concessionarie, secondo modalità concordate con le stesse, per avere conferma delle date di pubblicazione concordate per il giorno successivo, comunicando tempestivamente all'Account della commessa eventuali slittamenti, non dovuti a responsabilità di Mediagrophic, in modo che questi a sua volta ne informi l'Amministrazione Aderente e si concordi il da farsi.

In questa fase si provvede al **controllo della conformità tra quanto inviato in sede di prenotazione e quanto effettivamente pubblicato sui quotidiani.**

Nel caso in cui vengano **rilevate eventuali difformità** l'addetto al controllo comunica all'Account l'accaduto, il quale provvede immediatamente, in accordo con la Direzione, e dandone notizia al Committente, all'adozione di tutte le azioni necessarie per l'eliminazione della non conformità o dell'insoddisfazione.

Nel caso di mancata pubblicazione, il responsabile incaricato della gestione dei rapporti con le concessionarie contatta il fornitore dello spazio prenotato per capire la cause del problema e le possibili soluzioni in modo che l'Account possa contattare tempestivamente l'Amministrazione per individuare le possibili soluzioni del problema.

Il controllo interno sul processo di erogazione dei servizi

A garanzia dell'efficienza del servizio reso al Committente, ed in ottemperanza a quanto sopraindicato, saranno messi in atto una serie di controlli interni sulle varie fasi dell'intero processo. Per ciascun controllo sono stati individuati uno o più indicatori, sottoposti a continuo monitoraggio.

Di seguito si evidenziano i singoli processi, gli oggetti di controllo e gli obiettivi di prestazione, e i relativi soggetti responsabili.

PROCESSO	OGGETTO DI CONTROLLO: OBIETTIVO DI PRESTAZIONE	RESPONSABILE OBIETTIVO
----------	---	---------------------------

COMMERCIALE	TEMPI EMISSIONE OFFERTE: inferiore a 2 ore	Responsabile Commerciale
IMPAGINAZIONE	TESTO: il 100% dei testi impaginati deve essere privo di errori e/o omissioni rispetto al testo definitivo del Committente	Responsabile ufficio Produzione e Grafica
APPROVVIGIONAMENTO	EMISSIONE ORDINE DI PUBBLICAZIONE: 100% delle prenotazioni devono essere emesse almeno 2 gg. lavorativi prima della data di pubblicazione richiesta, tranne in casi di pubblicazione prevista con termini inferiori.	Responsabile ufficio Produzione e Grafica
PUBBLICAZIONE QUOTIDIANO	TESTATA: pubblicazione sulla testata confermata nell'ordine del cliente	Responsabile ufficio Produzione e Grafica
	DATA: 100% nei tempi previsti dalla normativa	Responsabile ufficio Produzione e Grafica
	TESTO: 100% dei casi il testo deve essere privo di errori e/o omissioni e conforme a quanto inviato dal Cliente.	Responsabile ufficio Produzione e Grafica
RASSEGNA STAMPA	TEMPO DI EMISSIONE: 100% delle rassegne spedite entro 7 gg. dalla pubblicazione.	Addetto rassegna stampa
	COMPLETEZZA: 100% delle rassegne devono essere complete di tutte le evidenze di pubblicazione.	Addetto rassegna stampa

Nonostante l'attività di controllo, Mediagraphic garantisce l'attività di assistenza post vendita, di seguito descritta.

L'Assistenza post vendita: gestione del reclamo

"Solo chi non osa non sbaglia" H. Ford.

Nonostante il sistema articolato di controlli interni adottato da Mediagraphic è, chiaramente, facoltà del Committente segnalare difformità di servizio tra quanto promesso e quanto effettivamente reso.

Nell'ottica del miglioramento continuo e della Customer Satisfaction, pertanto, Mediagraphic ha adottato **una procedura di gestione del reclamo**, finalizzata alla individuazione del problema e delle attività necessarie per la risoluzione dello stesso.

E' possibile segnalare le eventuali anomalie di una pubblicazione contattando direttamente l'account o inviando una mail allo stesso.

A seguito di tale segnalazione viene registrato un reclamo nel Sistema Informativo aziendale e rilasciato al Committente un codice denominato "**codice reclamo**".

Vengono comunicati allo stesso, altresì, i tempi di presa in carico del reclamo da parte del responsabile del processo interessato e l'indicazione di quest'ultimo.

Il Committente può fare riferimento al Responsabile del processo per eventuali e/o ulteriori comunicazioni riguardanti il reclamo stesso.

Il Responsabile di processo si attiva per effettuare le dovute verifiche al termine delle quali comunica al Committente l'esito delle stesse e le eventuali cause accertate. Laddove le verifiche non rilevino anomalie sul servizio riconducibili a responsabilità di Mediagraphic, comunicherà eventuali possibili soluzioni al problema lamentato dal Committente stesso.

Se invece dalle verifiche venissero rilevate anomalie del servizio riconducibili a responsabilità di Mediagraphic, il Responsabile del Processo apre una **“non conformità”**, e pianifica in accordo con il Committente le attività da svolgere per la risoluzione del problema dando comunicazione anche delle modalità e dei tempi dell'intervento per l'eliminazione dell'anomalia.

La gestione del reclamo si conclude con l'adozione di soluzioni che soddisfano le legittime esigenze del Committente.

Il processo, da procedura è il seguente:

RECLAMI	TEMPI DI PRESA IN CARICO PRIORITA' ELEVATA: 100% entro 1 ora lavorativa; PRIORITA' BASSA: 100% entro 5 ore lavorative.	Responsabile Qualità
	CHIUSURA: 100% delle attività decise deve essere eseguito.	Responsabile Qualità

ORGANIZZAZIONE DEL LAVORO

Personale coinvolto nel processo di erogazione del servizio

Mediagraphic si impegna a che l'erogazione del servizio venga effettuato da personale con skills adeguate per gestire una commessa complessa come quella in oggetto.

Profili coinvolti direttamente nel processo di erogazione del servizio per la commessa in oggetto:

- n. 2 account, di cui uno titolare e l'altro in sostituzione, in caso di impossibilità operativa del primo. L'account sarà reperibile come da richiesta del committente (Annalisa de Gennaro e Lucia Boccasile);
- n. 2 grafici impaginatori (1 titolare ed 1 a supporto o in sostituzione per eventuali necessità);
- n. 1 responsabile delle relazioni con le concessionarie, al fine di garantire pubblicazioni in urgenza o modifiche dell'ultimo momento (nei tempi chiaramente imposti dalla concessionaria).
- n. 1 addetto alla rendicontazione mensile: provvede alla raccolta dei giustificativi e della rassegna stampa
- n. 1 addetto alla fatturazione: si occupa, nei tempi e nelle modalità previste, di inviare la fattura.
- n. 1 responsabile commerciale per eventuali problematiche di natura straordinaria, qualora dovessero emergere durante la erogazione del servizio;
- n. 1 responsabile Qualità, garantisce il dominio dell'intero processo di erogazione e la soluzione di eventuali reclami.
- n. 1 esperto in procedure di gara: garantisce la correttezza delle pubblicazioni in riferimento alle tipologie di pubblicazioni.

L'esperienza professionale media delle risorse suddette, coinvolte direttamente nell'erogazione del servizio per la presente commessa, è superiore ai 15 anni.

ELEMENTI AGGIUNTIVI

Mediagraphic mette a disposizione del personale del Committente:

Ulteriori pubblicazioni

Come specificato nel punto 6 (MODALITA' DI ESECUZIONE DEL SERVIZIO), viene garantito anche il servizio di:

- pubblicazione sul sito del Ministero e dell'Osservatorio

Formazione

- n. 2 partecipazioni l'anno gratuite a propri seminari in materia di appalti.
- n. 2 partecipazioni l'anno gratuite a propri seminari in fad in materia di appalti.

Si offrono gratuitamente, pertanto, per la durata triennale dell'appalto, complessivamente n. 12 partecipazioni a proprie giornate di formazione.

Altri servizi

- n. 1 abbonamento gratuito alla rivista telematica MediaAPPALTI per tutta la durata dell'appalto.
- iscrizione a tutti gli interessati alla newsletter contenente raccolte di Sentenze TAR e CDS, aggiornamento normativo, commenti.

Clausola di riservatezza

In merito alla divulgazione degli atti di gara, a salvaguardia del diritto di riservatezza, si manifesta espresso interesse alla non divulgazione della relazione tecnica, con particolare attenzione ai punti 5, 6, 7 in quanto contenenti informazioni strettamente connesse al know how e alle procedure interne aziendali.

Questo al fine di evitare che gli altri operatori economici, in diretta concorrenza, possano giovare delle nostre specifiche competenze e conseguire un indebito vantaggio commerciale all'interno del mercato di riferimento.

Distinti saluti.

Barletta lì 18/01/2019

In fede
Dott. Sabino Fiorella
Legale rappresentante della Mediagraphic S.r.l.