



**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI DI COMUNICAZIONE A
SUPPORTO DELL’AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO INTERVENTO RELATIVO
AL PNRR M5C1 1.1**

**ALLEGATO 4
CAPITOLATO TECNICO**

INDICE

INDICE.....	1
PREMESSA: NATURA E FUNZIONI DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO	2
L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO.....	3
ART. 1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO	5
ART. 2. DURATA DEL CONTRATTO	6
ART. 3. CONTENUTI DEI SERVIZI	6
ART. 3.1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI	6
ART. 4. ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA.....	9
ART. 5. SPECIFICHE DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA' .	10
ART. 6. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO	11
ART. 6.1. REQUISITI GENERALI	11
ART. 6.2. DESCRIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO	11
ART. 6.3. OBBLIGHI IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITA' E INCLUSIONE LAVORATIVA	13
ART. 7. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	13
ART. 7.1. I PIANI OPERATIVI TRIMESTRALI.....	14
ART. 7.2. TRASFERIMENTO DI KNOW HOW.....	15
ART. 7.3. PROPRIETA' DEI DELIVERABLE.....	15
ART. 7.4. STANDARD E STRUMENTI.....	15
ART. 8. IMPORTO CONTRATTUALE	16

PREMESSA: NATURA E FUNZIONI DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

L'Agenzia Regionale per il Lavoro (di seguito Agenzia o ARL) è un ente regionale strumentale istituito dalla L.R. 13/2015, nel contesto del riordino istituzionale di cui alla L. 56/2014 e del trasferimento dalle Province alle Regioni delle competenze in materia di servizi pubblici per il lavoro.

L'Agenzia è un centro di competenza tecnica, dotato di autonomia tecnico-operativa, amministrativo contabile e finanziaria, patrimoniale e organizzativa (ex art. 1 comma 3bis della LR n. 43/2001).

L'ARL presenta un'articolazione organizzativa complessa composta da:

- una sede centrale, situata nella città di Bologna;
- 38 Centri per l'impiego, uno per ogni distretto socio-sanitario della Regione, a cui si aggiungono 12 sedi decentrate istituite in base ad accordi con i Comuni del distretto;
- 9 uffici per il Collocamento Mirato disabili, uno per ogni provincia e per la Città metropolitana di Bologna;

La sua principale funzione è quella di garantire un'efficace erogazione dei servizi per il lavoro nei confronti delle persone disoccupate, per sostenerle nel loro percorso di crescita professionale e nella ricerca di un'occupazione, accrescendo il livello di preparazione professionale sul territorio, tenendo conto delle esigenze del tessuto produttivo. Inoltre, la Regione, attraverso l'Agenzia ha inteso garantire il presidio territoriale delle politiche attive e passive del lavoro, fondato sulla cooperazione tra le istituzioni territoriali, nonché sulla collaborazione tra soggetti pubblici e privati accreditati nell'ambito della rete attiva per il lavoro.

Nella realizzazione della propria missione, l'Agenzia contribuisce alla realizzazione degli obiettivi del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), con cui l'Italia partecipa al Programma Next Generation EU (NGEU), lo strumento di finanziamento con il quale l'Unione Europea ha risposto alla crisi pandemica che ha caratterizzato a livello mondiale gli ultimi anni. Il "Programma GOL" approvato con Decreto del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali, 5 novembre 2021 "Adozione del Programma nazionale per la garanzia di occupabilità dei lavoratori (GOL)" costituisce parte del traguardo di cui alla Missione M5 (Inclusione e coesione) del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR) che prevede il potenziamento e l'ampliamento delle misure di politica attiva del lavoro e il rafforzamento dei centri per l'impiego, finalizzato a rinnovare la rete nazionale dei servizi per il lavoro, migliorare l'integrazione dei sistemi informativi regionali con il sistema nazionale, aumentare la prossimità ai cittadini, anche sfruttando le nuove tecnologie e favorire l'integrazione con il sistema di istruzione e formazione. Il programma GOL costituisce, dunque, il perno dell'azione di riforma di sistema nell'ambito delle politiche per il lavoro e si impernia, anche attraverso la stretta collaborazione tra servizi pubblici e privati accreditati, sul raggiungimento di obiettivi qualitativi e

quantitativi che portano il sistema nazionale ad assicurare l'erogazione dei servizi definiti come LEP ad un'ampia platea di utenti.

La Regione Emilia-Romagna ha adottato il Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro con deliberazione della Giunta regionale n. 1996/2019, successivamente aggiornato deliberazione della Giunta regionale n. 810/2020.

La Regione Emilia-Romagna ha adottato il Piano Attuativo Regionale (PAR) per il Programma GOL con deliberazione dell'Assemblea Legislativa n. 81 del 10 maggio 2022.

Attraverso il programma GOL la Regione Emilia-Romagna continua l'esperienza della Rete attiva per il lavoro, costituita dall'insieme dei servizi per il lavoro pubblici e privati accreditati che operano sul territorio Emiliano-Romagnolo. Esperienza che era iniziata con la ridefinizione, mediante la DGR n. 1959 del 2016, delle prestazioni erogate dai servizi per il lavoro regionali pubblici e privati e con la definizione dei criteri per l'accreditamento ai servizi per il lavoro in Emilia-Romagna.

In Emilia-Romagna il Piano attuativo GOL si inserisce in una visione strategica e unitaria della programmazione dei fondi europei, nazionali e regionali che ha come riferimento il Patto per il Lavoro e per il Clima, sottoscritto il 14 dicembre 2020 dalla Giunta regionale e dal partenariato istituzionale, economico e sociale.

Fondato sulla qualità delle relazioni tra istituzioni, rappresentanze economiche e sociali, sul reciproco riconoscimento del ruolo che ciascuno dei soggetti firmatari svolge nella società, sulla condivisione di obiettivi strategici e la conseguente assunzione di responsabilità, il Patto delinea un progetto di rilancio e sviluppo dell'Emilia-Romagna volto a generare nuovo sviluppo e nuovo lavoro di qualità, accompagnare l'Emilia-Romagna nella transizione ecologica e digitale, ridurre le fratture economiche, sociali, ambientali e territoriali e raggiungere la piena parità di genere. Per la sua concreta attuazione, a seguito del riparto nazionale del 20% della dotazione complessiva del Programma, sono assegnati all'Emilia-Romagna oltre 55 milioni di euro.

L'ATTIVITA' DI COMUNICAZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO

Nell'ambito del Piano straordinario di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro di cui al D.M. 74/2019 e ss.mm.ii., attuato in Emilia-Romagna con deliberazione della Giunta regionale n. 1996/2019 e ss.mm.ii., l'ARL ha previsto la realizzazione di specifiche attività di comunicazione aventi l'obiettivo di diffondere alla cittadinanza e agli utenti dei CPI i cambiamenti che hanno interessato le politiche del lavoro e ruolo del CPI nella rete territoriale.

La diffusione della conoscenza dell'Agenzia per il Lavoro e dei servizi offerti dalla Rete attiva per il lavoro, nei confronti dei cittadini e in particolare del sistema economico produttivo per incrementare le relazioni con le imprese del territorio regionale, viene perseguita attraverso la realizzazione di

materiale informativo per cittadini e imprese mirato alla conoscenza di obiettivi, modalità di erogazione dei servizi, articolazione territoriale, servizi offerti, opportunità a disposizione.

Nello specifico, viene curata la diffusione di singole opportunità e servizi rivolti a specifici target. Fin dalla sua istituzione l'Agenzia per il lavoro realizza la propria attività di comunicazione tramite il sito istituzionale www.agenzia lavoro.emr.it/, il luogo virtuale che contiene tutte le informazioni e le novità riguardanti il mondo del lavoro e attraverso i canali social (Facebook, Instagram, LinkedIn, Youtube) in cui vengono veicolate tutte le informazioni per i cittadini e le imprese.

Il sito dell'Agenzia, impostato per target di utenza (cittadini, imprese, enti pubblici, operatori), contiene informazioni sui servizi offerti dai Centri per l'impiego, sul mercato del lavoro e indicazioni per partecipare ad attività finanziate.

Inoltre, l'ARL offre servizi digitali a persone e a imprese attraverso il portale Lavoro per Te, nato con l'obiettivo di favorire l'incontro tra domanda e offerta di lavoro, promuovere strategie per aumentare l'occupabilità delle persone e prevenire la disoccupazione, mettere a disposizione un sistema di trasmissione telematica delle comunicazioni obbligatorie. Legata al portale è stata realizzata una app che consente alle persone, attraverso il proprio smartphone di usufruire di alcuni servizi on line e di ricevere messaggi istantanei sui servizi resi disponibili dai Centri per l'Impiego e dai soggetti accreditati, comprese la comunicazione di iniziative quali i laboratori di politiche attive per il lavoro, gli incontri formativi, gli appuntamenti non procrastinabili per rispettare gli obblighi di legge connessi alla cosiddetta "condizionalità".

La chiarezza delle informazioni e l'aggiornamento quotidiano dei siti e dei social sono diventati cruciali per dare le indicazioni in tempo reale all'utente, che si informa sui canali web istituzionali, come dimostrano i dati di accesso alle pagine del sito istituzionale dell'Agenzia che hanno visto passare le visite uniche dalle 219.577 del 2018 alle 1.681.724 del 2019 e ancora alle 2.747.864 del 2020, 2.205.762 del 2021, 2.130.369 del 2022.

L'Agenzia ha una sua immagine coordinata (logo, linea grafico editoriale, ecc...) e ha realizzato una serie di strumenti di informazione e comunicazione (brochure informative sui servizi offerti dai centri per l'impiego territoriali, video tutorial sulle funzionalità del portale Lavoro per Te, un podcast su GOL, campagne di comunicazione sulla Rete attiva per il lavoro e sull'App Lavoro per Te <https://www.agenzia lavoro.emr.it/documentazione/brochure-cartoline-infografiche>).

Nel 2020, con L'Agenzia ha costituito un gruppo di lavoro composto da operatori dei servizi centrale e di quelli territoriali (determinazione n. 1400/2020) per garantire il coordinamento delle iniziative di comunicazione dell'ARL, con particolare riferimento a quelle aventi valenza trasversale sul territorio regionale e che possono essere gestite in maniera unitaria, migliorando l'efficienza dei processi di produzione del materiale e di utilizzo degli strumenti di comunicazione oltre alla diffusione di una immagine dell'ARL coordinata e maggiormente riconoscibile da parte di tutti gli utenti dei servizi

(cittadini e imprese) sul territorio regionale. L'Agenzia ha costituito anche una redazione unica (determinazione n. 1124/2022) per l'aggiornamento e la manutenzione del sito, dei social e delle newsletter dedicate a cittadini e imprese.

L'ARL inoltre adotta annualmente il PIANO INTEGRATO DI ATTIVITÀ E ORGANIZZAZIONE (PIAO).

Il Piano - definito in funzione del profilo che il mercato del lavoro regionale presenta in questa fase e del quadro normativo vigente - si articola per macro-obiettivi di intervento, identificati con riferimento ai servizi resi disponibili alle persone e alle imprese, alle azioni volte ad assicurare e migliorare l'erogazione di questi servizi, agli ambiti che riguardano il funzionamento dell'Agenzia e la comunicazione.

Le attività di informazione e comunicazione sono strategiche per il raggiungimento degli obiettivi definiti nel Piano di Attività. Un'attenzione particolare è dedicata ad uniformare iniziative e materiali della rete dei servizi pubblici per l'impiego, ad intensificare la comunicazione attraverso un'integrazione di canali e strumenti, anche ricorrendo ai social media, e a personalizzare e qualificare la comunicazione nei confronti di utenti ed imprese già iscritti.

Il PIAO per l'anno 2023 è stato approvato con Determinazione n. 110 del 31/01/2023.

Tutti gli atti amministrativi dell'ARL sopra richiamati sono consultabili a questo indirizzo:

https://servizissir.regione.emilia-romagna.it/deliberegiunta/servlet/AdapterHTTP?action_name=ACTIONRICERCADELIBERE&ENTE=9

Le deliberazioni della Giunta della Regione Emilia-Romagna sopra richiamate sono consultabili a questo indirizzo:

https://servizissir.regione.emilia-romagna.it/deliberegiunta/servlet/AdapterHTTP?action_name=ACTIONRICERCADELIBERE&ENTE=1

Le deliberazioni del Consiglio Regionale sono consultabili a questo indirizzo:

<https://www.assemblea.emr.it/attivita-1/attivita-dallaula/tutte-le-delibere>

ART. 1. OGGETTO DELL'AFFIDAMENTO

Il capitolato di cui alla presente procedura di affidamento reca le caratteristiche descrittive delle prestazioni oggetto dei "Servizi di comunicazione a supporto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro".

L'acquisto in oggetto è finanziato nell'ambito della Missione 5 "Inclusione e Coesione" del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza (PNRR), all'interno dell'investimento 1.1 relativo al "Potenziamento dei centri per l'impiego" della componente M5C1 "Politiche per il lavoro".

Il fornitore è pertanto tenuto al rispetto di tutte le norme e gli obblighi previsti dal PNRR, in particolare dovrà garantire il rispetto e la conformità ai principi e agli obblighi specifici del PNRR relativamente ai principi orizzontali di cui all'articolo 5 del Reg. (UE) 2021/241 ossia il principio del "non arrecare un danno significativo – do no significant harm" (DNSH) previsto dall'articolo 17 del sistema di "Tassonomia per la finanza sostenibile" (Regolamento UE 2020/852), nonché, ove applicabili, ai principi trasversali, quali, tra l'altro, il principio del contributo all'obiettivo climatico e digitale (cd. Tagging), della parità di genere (Gender Equality), della protezione e valorizzazione dei giovani e del superamento dei divari territoriali.

ART. 2. DURATA DEL CONTRATTO

La durata del contratto oggetto di affidamento è stimata in 24 mesi, a decorrere dalla data di efficacia dell'aggiudicazione, ovvero, se antecedente, dalla data di avvio dell'esecuzione e comunque con scadenza non oltre il 30 novembre 2025.

Nello svolgimento delle prestazioni oggetto dell'Ordine esecutivo, l'Appaltatore è tenuto a garantire, per quanto di propria competenza, il rispetto della programmazione temporale concordata con l'Amministrazione Contraente, con riferimento alle tempistiche recate dal PNRR e dai successivi decreti attuativi, emanati ed emanandi.

Entro i successivi 3 (tre) anni dalla stipula del Contratto, ai sensi dell'art. 76, comma 6, del D.Lgs. 36/3023, l'Amministrazione Contraente si riserva la facoltà di affidare all'aggiudicatario nuovi servizi consistenti nella ripetizione dei seguenti servizi: comunicazione a supporto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, per un importo stimato complessivamente non superiore ad € 245.880,00, al netto di Iva.

ART. 3. CONTENUTI DEI SERVIZI

Le attività delineate nel presente Capitolato, oggetto dei Servizi di comunicazione a supporto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro, devono in ogni caso esplicitarsi nel pieno rispetto delle vigenti disposizioni normative comunitarie, nazionali e regionali di riferimento, emanate anche successivamente all'indizione della presente procedura.

ART. 3.1. DESCRIZIONE DEI SERVIZI

I servizi di comunicazione a supporto dell'Agenzia Regionale per il Lavoro afferiscono alle attività svolte da quest'ultima e sono finalizzati ad assicurare un'adeguata informazione e la massima

visibilità dei servizi erogati e dei risultati ottenuti dall'ente e dalle sue articolazioni territoriali, nonché ad accrescere nei cittadini e negli stakeholders la conoscenza delle politiche attive per il lavoro e della loro modalità di erogazione sul territorio regionale.

I target di riferimento sono individuati nelle seguenti quattro categorie:

- utenti diretti/beneficiari dei servizi dell'ARL (cittadini e imprese);
- stakeholder e parti sociali (organizzazioni sindacali dei lavoratori e datori di lavoro);
- pubbliche amministrazioni;
- soggetti privati accreditati ai servizi per il lavoro in Emilia-Romagna.

I servizi oggetto di gara hanno, altresì, lo scopo di incentivare forme di accompagnamento strumentali, sia ad accrescere i livelli di operatività dell'ARL, sia a rafforzare le competenze tecniche del personale dell'ARL coinvolto nelle attività di comunicazione e di governo dei diversi processi in materia.

I servizi si articolano nelle seguenti attività:

- supporto alla definizione e all'applicazione della strategia di comunicazione, attraverso l'elaborazione di un piano di comunicazione, la definizione del communication mix ottimale per il raggiungimento degli obiettivi dell'Agenzia e il monitoraggio dell'efficacia delle azioni implementate;
- supporto alle azioni di promozione e di "marketing territoriale" finalizzate a informare e sensibilizzare gli utenti in relazione alle iniziative dell'Agenzia Regionale per il Lavoro e dei centri per l'impiego territoriali e ai nuovi strumenti attivati dai centri per l'impiego, nonché ad accrescere l'adesione e l'utilizzo dei servizi erogati dall'Agenzia. A titolo esemplificativo, tali azioni potranno essere indirizzate a promuovere nuovi servizi erogati dai CPI e nuove funzionalità del portale e dell'App Lavoro per Te;
- realizzazione di campagne social/ radio / stampa per far conoscere ai cittadini i servizi erogati dai centri per l'impiego e le funzionalità del portale e dell'App Lavoro per Te. È, infatti, fondamentale comunicare al cittadino ogni cambiamento e novità nei servizi erogati. È importante comunicare i cambiamenti attraverso campagne social e/o altri strumenti;
- attività di formazione su comunicazione pubblica per la redazione del sito e social e per il personale coinvolto nella programmazione e gestione delle iniziative di comunicazione;
- assistenza tecnica al Gruppo di lavoro per il coordinamento delle iniziative di comunicazione dell'ARL e al gruppo di redazione unica;
- ideazione di strategie sui social media, e sviluppo dei relativi spazi (a titolo esemplificativo: Youtube, Instagram, Facebook, LinkedIn, presidio di Google...). L'attività, nello specifico, deve prevedere:

- studio, analisi e definizione dei target per ogni canale social;
- setup, creazione, lancio e monitoraggio di video sponsorizzati sui canali social;
- eventuale acquisto degli spazi pubblicitari su Facebook (post sponsorizzato formato video), Instagram (Instagram Sponsored Stories), YouTube (annunci TrueView formato In-stream), LinkedIn (LinkedIn Video Ads), nonché su giornali e radio e per affissioni cartacee in luoghi pubblici;
- Elaborazione – anche grafica – di nuovi materiali e strumenti informativi e revisione di quelli già prodotti, quali, ad esempio, presentazioni, brochure, report istituzionali, schede informative, infografiche, nonché produzione di materiali ad hoc per convegni ed eventi esterni, in ambito regionale, nazionale ed europeo, a cui parteciperanno i rappresentanti dell'Agenzia. Tale supporto potrà inoltre riguardare la revisione – finalizzata ad accrescerne l'efficacia comunicativa – delle guide all'uso destinate agli utenti dell'Agenzia, nonché la pianificazione e la definizione dei contenuti (es. storyboard e testi) di prodotti informativi multimediali (quali, ad esempio, video-tutorial sui servizi dei centri per l'impiego e sulle funzionalità del portale e dell'App Lavoro per Te, podcast, infografiche su tematiche specifiche).

Nello specifico, l'attività potrà consistere:

- nella produzione di video tutorial rivolti ai cittadini (anche specificatamente rivolti a persone con disabilità/categorie protette e anche in diverse lingue, quali, per esempio, inglese e arabo) e alle aziende, e di video istituzionali esplicativi del radicale cambiamento del ruolo dei CPI nel nuovo contesto ordinamentale (non più uffici deputati alla ricerca del lavoro, bensì chiamati ad accompagnare il cittadino nella ricerca attiva del lavoro e nel miglioramento dell'occupabilità);
- realizzazione di podcast informativi su iniziative e servizi offerti dai centri per l'impiego
- nell'impostazione grafica di materiale informativo per i CPI anche in diverse lingue (per esempio: inglese e arabo) quali brochure, cartoline, manifesti, ecc., nonché di una brochure istituzionale dell'Agenzia.
- Eventuale stampa di parte del materiale informativo prodotto;
- Supporto all'organizzazione di eventi istituzionali, in presenza e in streaming, con particolare riguardo alle fasi di pianificazione, predisposizione logistica, promozione, gestione iscrizioni, segreteria organizzativa e reportistica post-evento;
- Supporto alla redazione di relazioni e documentazione specialistica, anche in lingua inglese (se necessario anche in altre lingue);
- Supporto su richiesta, nella progettazione di nuove pagine/sezioni specifiche del sito internet dell'amministrazione, con l'obiettivo di renderne più agevole la consultazione per i diversi target di riferimento.

L'elenco delle attività e degli strumenti contenuti nel presente capitolato, da includere nell'Offerta tecnica non può, peraltro, considerarsi né esaustivo né definitivo, considerata la continua evoluzione delle strategie di comunicazione e della normativa in materia di politiche del lavoro. Nel corso di vigenza del contratto, potrebbero, infatti, intervenire nuovi strumenti/canali di divulgazione delle informazioni, nonché emergere nuove esigenze di comunicazione sulla base dell'evoluzione del quadro normativo e dei compiti assegnati all'ARL, strumenti ed esigenze che dovranno essere recepiti tempestivamente in modo da rendere le azioni realizzate sempre efficaci nei confronti dei target di riferimento.

L'importo di aggiudicazione deve considerarsi remunerativo di tutte le attività, le azioni e gli strumenti necessari per lo svolgimento dei servizi oggetto del presente affidamento.

A titolo esemplificativo, si forniscono i link a:

- video tutorial dell'Agenzia: (<https://www.youtube.com/channel/UCKR4efKyUyrdhJU0pBJ-jYQ>);
- brochure informative distribuite dai centri per l'impiego:
<https://www.agenzialavoro.emr.it/documentazione/brochure-cartoline-infografiche>;
- podcast: <https://www.spreaker.com/show/gol-tornare-in-campo-con-il-lavoro>

ART. 4. ARTICOLAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA

Sarà compito degli operatori economici interessati allo svolgimento dei servizi, in sede di predisposizione dell'Offerta tecnica, provvedere all'elaborazione e trasmissione del seguente documento: Piano Operativo di Comunicazione.

Il Piano Operativo di Comunicazione dovrà indicare la composizione e le professionalità del gruppo di lavoro impiegato per la realizzazione del progetto (anche con riferimento all'eterogeneità riferita alla presenza di giovani professionisti under 36 e/o di personale femminile), le modalità organizzative e di raccordo con la committenza, nonché illustrare dettagliatamente i contenuti e le modalità di realizzazione dei servizi richiesti.

In particolare, dovranno essere evidenziati: la strategia complessiva di comunicazione, il piano delle attività che descriva sinteticamente tempi e modalità di esecuzione delle attività, gli strumenti e le risorse umane che verranno dedicate allo svolgimento delle attività, con l'elencazione delle rispettive competenze tecniche e organizzative.

Per ciascun servizio e prodotto proposto in sede di offerta tecnica si dovrà fornire una descrizione delle caratteristiche, corredata, ove necessario, da dati quantitativi, e da eventuali proposte grafiche.

Dovranno essere allegati al Piano operativo di comunicazione quale contenuto di minima:

1) proposte grafiche contenenti un esempio di visual post, un esempio di brochure sull'Agenzia partendo da queste informazioni <https://www.agenzialavoro.emr.it/chi-siamo/lagenzia> e un esempio di infografica dei servizi del portale Lavoro per Te .

2) piano di formazione per il personale dell'ARL previsto al fine di garantire il trasferimento di competenze.

ART. 5. SPECIFICHE DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITA'

La natura dei servizi richiesti presuppone uno stretto collegamento tra l'operatore aggiudicatario e l'amministrazione committente, la quale fornirà i propri ordini di servizio tramite il Direttore dell'esecuzione e i suoi eventuali assistenti. Le attività dovranno essere svolte garantendo il raccordo continuativo con i suddetti referenti dell'Agenzia, sia in fase di programmazione, sia di realizzazione dei servizi richiesti.

I servizi verranno espletati sull'intero territorio regionale, ai componenti del gruppo di lavoro di cui al successivo art. 6 potrà essere richiesta l'occasionale presenza per riunioni e attività di coordinamento presso la sede dell'ARL a Bologna (non oltre 2 giornate al mese).

Tutte le attività oggetto del presente capitolato devono essere realizzate entro i termini e con le modalità concordate nell'ambito dei piani di attività trimestrali, soggetti all'approvazione da parte del responsabile unico del procedimento, predisposti dal soggetto affidatario in coerenza con quanto previsto nel Piano di Operativo di Comunicazione proposto in sede di offerta.

Il Piano Operativo di Comunicazione non sarà vincolante per l'Agenzia, potrà essere contestualizzato in base alle evoluzioni tecniche, procedurali e normative che interverranno in fase di contratto, nell'ambito di quanto definito nei piani operativi trimestrali di cui al par. 7.1.

I servizi saranno prevalentemente erogati in modalità "giornate uomo", potranno comunque essere richiesti "servizi accessori" quali la stampa di materiali informativi e l'acquisto di spazi pubblicitari (già descritti sopra) il cui costo non è quantificabile in termini di "giornate uomo", pertanto viene richiesto nell'ambito della definizione dell'offerta economica l'indicazione del listino di spesa dei seguenti "prodotti base" ai fini della comparazione delle offerte economiche:

DESCRIZIONE PRODOTTO	CARTA (tipologia e grammi)	DIMENSIONI (formato)	COLORI	QUANTITA'
Pieghevole a due ante	carta patinata lucida/opaca gr. 200	A4 (piegato)	quadricromia	27.000
Cartolina	Carta patinata lucida/opaca gr.350	A5	quadricromia	18.000

Il prezzo offerto per tali prodotti è vincolante per il fornitore per tutta la durata della fornitura, eventuali ulteriori servizi accessori potranno essere richiesti nell'ambito dei piani trimestrali".

La carta utilizzata per gli eventuali servizi di stampa dovrà rispettare i Criteri Ambientali Minimi (CAM) definiti dal DM 4 aprile 2013, pubblicato in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013 ed eventuali successive modifiche o integrazioni.

A seguito di aggiudicazione l'Amministrazione si riserva comunque di acquisire i servizi oggetto del capitolato fino all'importo massimo di € 245.880,00 (IVA esclusa) sulla base del numero e del costo delle giornate uomo offerte e del costo di eventuali servizi accessori.

ART. 6. CARATTERISTICHE DEL GRUPPO DI LAVORO

ART. 6.1. REQUISITI GENERALI

Tutto il personale addetto ai servizi deve essere alle dipendenze e sotto l'esclusiva responsabilità della Ditta aggiudicataria. L'erogazione dovrà prevedere un alto grado di responsabilizzazione delle risorse.

ART. 6.2. DESCRIZIONE DEL GRUPPO DI LAVORO

I servizi descritti nei precedenti articoli saranno realizzati e assicurati dall'aggiudicatario attraverso apposito gruppo di lavoro da questi costituito. Si precisa che, nell'ambito dell'offerta tecnica, occorre allegare i CV delle figure professionali proposte quali componenti del gruppo di lavoro. I CV dovranno essere in formato europeo e non dovranno superare le 2 pagine. Per ciascuna attività ed esperienza professionale riportata nei curricula dovrà essere esplicitato il periodo di effettivo impegno. Nei CV deve essere indicato il ruolo di ogni figura (es. Mario Rossi – Project manager) e non dovranno essere riportati né dati identificativi (es. nome, cognome, e-mail etc), né documenti di riconoscimento. Dovranno invece essere specificati l'età e l'indicazione uomo o donna.

Il gruppo di lavoro indicato per la realizzazione dei servizi richiesti e per le aree indicate dovrà avere la seguente configurazione minima e requisiti minimi:

N. minimo di unità	Profilo	Descrizione del profilo
1	Project manager	Professionista con almeno 10 anni di esperienza in materia di comunicazione pubblica. Il Project manager avrà funzioni di supervisione scientifica e metodologica della commessa e sarà responsabile nei confronti del committente dell'avanzamento del servizio e dei risultati.
1	Esperto senior (A)	Professionista con almeno 8 anni di esperienza in materia di comunicazione pubblica con funzioni di coordinamento organizzativo e raccordo ordinario con i funzionari regionali per lo svolgimento delle attività.

1	Esperto senior (B)	Professionista con almeno 8 anni di esperienza in qualità di art director in campagne di comunicazione integrate.
1	Esperto senior (C)	Professionista con almeno 8 anni di esperienza nella gestione dei canali social e nella realizzazione di video e competenza nel settore web communication e social media marketing.
1	Esperto junior	Professionista con almeno 3 anni di esperienza in progetti relativi all'ideazione, gestione e manutenzione di siti web, di servizi on line e di banche dati con competenze redazionali.

Per la realizzazione dei servizi richiesti è previsto, in relazione a ciascun componente del gruppo di lavoro, il seguente numero minimo di giornate:

Profilo	numero minimo giorni componente da erogare nei 24 mesi di contratto
Project manager	36
esperto senior (A)	60
esperto senior (B)	60
esperto senior (C)	60
esperto junior	360

La giornata lavorativa di ogni figura professionale è di durata non inferiore a sette ore e trenta minuti netti, eventuali frazioni di giornata potranno essere sommate fino a raggiungere l'unità. Con riferimento ai profili professionali indicati, il fornitore dovrà assicurare per tutto il periodo di vigenza del contratto un Gruppo di Lavoro che sia costantemente dimensionato, in modo tale da assorbire i carichi di lavoro variabili nel tempo. Il numero di giornate minime indicate e la composizione minima del gruppo di lavoro svolgono una mera funzione di indicazione di quello che dovrà essere l'impegno minimo fornito, fermo restando che l'impegno lavorativo, in termini giornate uomo e di composizione del gruppo di lavoro, sarà quantificato in via definitiva sulla base di quanto indicato nell'Offerta tecnica dall'aggiudicatario. La prestazione complessiva dovrà essere resa a regola d'arte.

Ove un concorrente presenti una composizione del gruppo di lavoro che non rispetta la composizione minima indicata nella tabella precedente, la relativa Offerta tecnica sarà esclusa. All'avvio della fornitura il fornitore trasmette all'ARL il curriculum vitae dei professionisti impegnati nella fornitura, il gruppo di lavoro può essere composto da un massimo di 8 professionisti.

I nominativi dei componenti del gruppo di lavoro potranno essere successivamente sostituiti e/o integrati dal fornitore per ragioni motivate, previa autorizzazione del committente, con un professionista in possesso di un profilo professionale analogo a quello da sostituire.

ART. 6.3. OBBLIGHI IN MATERIA DI PARI OPPORTUNITA' E INCLUSIONE LAVORATIVA

Il Fornitore ha l'obbligo di assicurare che una quota pari ad almeno il 30% delle assunzioni necessarie per l'esecuzione del contratto o per la realizzazione di attività ad esso connesse o strumentali, sia destinata sia all'occupazione giovanile sia all'occupazione femminile. A tal fine, il Fornitore dovrà produrre, su richiesta dell'ARL, apposita dichiarazione contenente le informazioni relative alle eventuali assunzioni effettuate durante il periodo di vigenza del contratto con indicazione del numero di persone assunte e relativa indicazione di età e genere.

Inoltre:

- gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti e non superiore a cinquanta, non tenuti alla redazione del rapporto sulla situazione del personale, ai sensi dell'articolo 46 del decreto legislativo 11 aprile 2006, n. 198, sono tenuti, entro sei mesi dalla stipula del contratto, a consegnare una relazione di genere sulla situazione del personale maschile e femminile in ognuna delle professioni ed in relazione allo stato di assunzioni, della formazione, della promozione professionale, dei livelli, dei passaggi di categoria o di qualifica, di altri fenomeni di mobilità, dell'intervento della Cassa integrazione guadagni, dei licenziamenti, dei prepensionamenti e pensionamenti, della retribuzione effettivamente corrisposta. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali e alla consigliera e al consigliere regionale di parità;
- gli operatori economici che occupano un numero pari o superiore a quindici dipendenti sono tenuti, entro sei mesi dalla stipula del contratto, a consegnare alla stazione appaltante una relazione che chiarisca l'avvenuto assolvimento degli obblighi previsti a carico delle imprese dalla legge 12 marzo 1999, n. 68, e illustri eventuali sanzioni e provvedimenti imposti a carico delle imprese nel triennio precedente la data di scadenza della presentazione delle offerte. L'operatore economico è altresì tenuto a trasmettere la relazione alle rappresentanze sindacali aziendali.

ART. 7. MODALITA' DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il fornitore si impegna a:

- realizzare i servizi oggetto della presente gara secondo le modalità e le tempistiche indicate in sede di offerta;

- presentare nei tempi previsti dal successivo art. 7.1, in coerenza con il Piano Operativo di Comunicazione allegato all'offerta tecnica, i piani operativi trimestrali, ai fini della relativa verifica e validazione/approvazione da parte dell'Amministrazione, per tramite del RUP;
- predisporre e fornire la documentazione ed i materiali occorrenti in base al tipo di campagna informativa necessaria per la realizzazione efficace delle singole attività.

Inoltre, il fornitore dovrà assicurare la propria partecipazione a:

- incontri in videoconferenza per assicurare il coordinamento degli interventi attuati, nonché la pianificazione delle attività in divenire;
- incontri in presenza organizzati periodicamente (non oltre 2 al mese) per assicurare il coordinamento degli interventi attuati, nonché la pianificazione delle attività in divenire;
- tavoli tecnici e/o di coordinamento, anche nazionali.

Il fornitore dovrà produrre relazioni periodiche intermedie al termine di ciascun trimestre di attività, avuto riguardo a quanto previsto dai piani operativi trimestrali approvati/validati dall'amministrazione ai sensi dell'art. 7.1, nonché una relazione finale, entro 30 giorni dal termine di esecuzione dei servizi, contenente l'indicazione di tutti i prodotti realizzati nel corso dell'espletamento dei servizi e le relative specifiche quantitative e qualitative.

Il fornitore dovrà espletare tutti i servizi oggetto del presente capitolato tecnico con propria organizzazione e senza alcun costo aggiuntivo per l'Amministrazione.

I servizi oggetto dell'affidamento dovranno essere erogati senza soluzione di continuità, per l'intera durata dell'affidamento, a decorrere dall'avvio di esecuzione del contratto.

Tutte le attività oggetto della presente gara dovranno essere svolte dalla Ditta aggiudicataria in conformità alle indicazioni contenute nel presente capitolato e dalle disposizioni/ordini impartiti del Direttore dell'esecuzione e dei suoi eventuali assistenti, nel rispetto delle procedure operative in uso da parte dell'Agenzia e favorendo l'adozione di prassi e strumenti anche da parte del personale interno dell'amministrazione.

ART. 7.1. I PIANI OPERATIVI TRIMESTRALI

In coerenza con quanto indicato nel Piano Operativo di Comunicazione proposto in sede di offerta tecnica, entro trenta 30 (giorni) naturali e consecutivi dalla data di avvio dell'esecuzione, il fornitore si impegna a presentare il primo piano operativo trimestrale, da sottoporre a validazione/approvazione del responsabile unico del procedimento (RUP), che si esprime nei 15 (quindici) giorni naturali e consecutivi.

Il fornitore è tenuto a presentare i successivi piani operativi trimestrali entro il quindicesimo giorno dall'inizio di ogni trimestre seguente, sulla base delle attività concordate con l'amministrazione.

In caso di mancata approvazione da parte dei RUP dei Piani trimestrali presentati dal fornitore, quest'ultimo avrà 10 (dieci) giorni solari di tempo per riproporre un nuovo Piano, ferma restando l'applicazione delle penali, laddove ne ricorrano i presupposti, di cui allo schema di contratto. Eventuali successive migliorie e/o integrazioni ai piani trimestrali approvati potranno essere proposte dal Project manager o richieste dall'amministrazione, al fine di apportare modifiche ritenute necessarie per il migliore svolgimento dei servizi, previo accordo formale tra le parti. Costituisce elemento essenziale dei Piani operativi trimestrali la previsione delle giornate di impiego dei singoli componenti del gruppo di lavoro impiegati.

I piani operativi trimestrali potranno prevedere anche la realizzazione di servizi accessori "a corpo" quali, a titolo esemplificativo, la produzione di materiale di supporto, l'acquisto di spazi pubblicitari o l'utilizzo di spazi messi a disposizione dal fornitore. La rendicontazione di tali attività avverrà a corpo, sulla base di un impegno stimato di risorse concordate fra l'Agenzia e il Fornitore e formalizzato attraverso appositi documenti.

ART. 7.2. TRASFERIMENTO DI KNOW HOW

Nel corso dell'espletamento dei servizi l'Appaltatore dovrà assicurare il continuo trasferimento di know-how acquisito sulle attività condotte, al fine di rendere l'eventuale prosecuzione delle attività più efficace possibile.

ART. 7.3. PROPRIETA' DEI DELIVERABLE

Tutto il materiale elaborato e prodotto in esecuzione dell'affidamento sarà di esclusiva proprietà della Agenzia Regionale per il Lavoro, che ne potrà disporre liberamente. In ogni caso, al termine del rapporto contrattuale l'Appaltatore dovrà garantire il passaggio di consegne, comprensivo degli elaborati (digitali e cartacei) prodotti nel corso del servizio. L'ARL potrà utilizzarli per finalità istituzionali senza che il fornitore possa chiedere alcun compenso aggiuntivo rispetto a quanto previsto nel presente capitolato.

ART. 7.4. STANDARD E STRUMENTI

La documentazione proposta nell'espletamento dei servizi dovrà essere prodotta in conformità agli standard documentali forniti dall'Agenzia all'avvio dell'esecuzione del contratto, con particolare riferimento all'immagine coordinata (logo, linea grafica editoriale, ecc...). L'Agenzia Regionale per il Lavoro si riserva di emettere nuovi standard dei documenti o di modificare quelli forniti all'avvio dell'esecuzione, anche in corso di esecuzione del contratto, dandone congruo preavviso all'Aggiudicatario. Tali nuove indicazioni dovranno essere adottate per tutte le nuove attività, mentre verranno concordate le eventuali modalità di transizione per le attività in corso. La documentazione prodotta in esecuzione dell'affidamento dovrà essere compatibile con le più diffuse suite di

produttività individuale (es. Open Office, Ms Office) e con i principali applicativi (es. Microsoft Project, Business Object, Adobe Acrobat). L'utilizzo di ogni altro strumento dovrà preventivamente essere concordato con l'Agenzia Regionale per il Lavoro. I componenti del gruppo di lavoro dovranno, inoltre, possedere competenze specifiche sui software informatici gestionali più diffusi (banche dati, analisi dati ed office automation). Resta ferma la facoltà di variare o introdurre nuovi strumenti anche durante il corso dell'affidamento, dandone congruo preavviso.

ART. 8. IMPORTO CONTRATTUALE

Ai sensi dell'art. 35 D.lgs. 50/2016 e ss.mm.ii., il valore del presente appalto è quantificato in Euro 245.880,00 IVA esclusa.

La base d'asta è stata formulata tenendo conto dei seguenti elementi:

- figure professionali occorrenti per l'espletamento dei servizi richiesti;
- n. Giornate necessarie, per singola figura professionale, per tutta la durata dell'appalto (24 mesi);
- costo giornata per singola figura;
- stima servizi accessori.

TABELLA CRITERI DI CALCOLO DELLA BASE D'ASTA FIGURE PROFESSIONALI

N. minimodi unità	Profilo	GG minime totali per l'intera durata del contratto (24 mesi)	Costo max a Giornata (€)	Totale (€)
1	Project manager	36	700,00	25.200,00
1	esperto senior (A)	60	470,00	28.200,00
1	esperto senior (B)	60	470,00	28.200,00
1	esperto senior (C)	60	470,00	28.200,00
1	esperto junior	360	360,00	129.600,00
TOTALE				239.400,00

SERVIZI ACCESSORI

Prodotto	Quantità per singola fornitura	n. forniture stimate nei 24 mesi	Quantità totale	Costo unitario max (€)	Totale (€)
Pieghevole a due ante (A4)	9000	3	27.000	0,15	4.050,00
Cartolina (A5)	6000	3	18.000	0,135	2.430,00

	TOTALE 6.480,00
--	-------------------------------