

## SERVIZI DI COMUNICAZIONE STRATEGICA

### CAPITOLATO TECNICO

#### PREMESSA

Il sistema dei servizi per il lavoro e delle politiche attive è stato interessato nel corso degli ultimi anni da una serie di importanti riforme e investimenti da parte del decisore pubblico. Nell'ambito di tali riforme, si innesta il percorso di riorganizzazione del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali (DL 75/2023, art.3 co.7 e 8) e la nascita di Sviluppo Lavoro Italia, Società che porta con sé l'esperienza, il know-how e i risultati di Italia Lavoro e ANPAL Servizi nella realizzazione delle politiche attive nazionali e regionali.

La Società si propone nel mercato del lavoro con un ruolo chiave, "cerniera" fra Stato e Regioni, stimolatrice di reti, fautrice di innovazione su metodologie, strumenti, conoscenze. Nel corso di questi anni la Società ha accompagnato il sistema dei servizi per il lavoro dell'intero Paese attraverso azioni di affiancamento e assistenza tecnica sia a livello di programmazione degli interventi sia nella fase implementativa, attraverso presidi nei centri per l'impiego italiani. Contestualmente ha operato per costruire e potenziare partnership stabili all'interno della filiera formativa, tra la filiera formativa e i servizi per il lavoro e tra queste e il mondo del lavoro, favorendo la collaborazione nell'ambito di specifiche filiere produttive e formative nonché per garantire la continuità e l'integrazione dei servizi rivolti alle persone (orientamento integrato) coerenti con i fabbisogni di competenze espressi dal sistema della domanda e per rafforzare la qualità dei servizi di orientamento e accompagnamento alla carriera professionale delle istituzioni formative di ogni ordine e grado.

Nella fase attuale, il ruolo della Società diventa ancora più sfidante: accrescere la qualità dei servizi erogati a cittadini e imprese intervenendo su metodologie e strumenti innovativi, anche digitali, e potenziando le azioni di networking nazionali e territoriali.

Per attuare il processo di evoluzione del ruolo istituzionale e della mission della Società, diventa centrale l'apporto della "comunicazione", attraverso azioni di innovazione nei canali, negli strumenti e nei messaggi da veicolare, al fine di aumentare il grado di apertura e accessibilità a un target sempre più ampio di destinatari, favorire la conoscenza delle politiche del lavoro, consolidare il rapporto con i destinatari delle azioni da realizzare.

Alla luce di quanto esposto, è essenziale potenziare l'organizzazione interna per elaborare una strategia di comunicazione integrata, capace di valorizzare i risultati delle attività svolte, favorire un rinnovato senso di fiducia nelle istituzioni e promuovere una nuova relazione tra pubblico e privato, con un'ottica estesa al livello nazionale ed europeo.

#### 1. DEFINIZIONE DELL' OGGETTO DELL'APPALTO

##### 1.1 *Oggetto del servizio/fornitura*

Oggetto della prestazione è l'attività di supporto strategico allo sviluppo della comunicazione integrata di SLI e alla conseguente progettazione di servizi e prodotti di comunicazione. La possibilità per l'Unità Organizzativa "Comunicazione, Ufficio Stampa e Relazioni Istituzionali" di interfacciarsi con un unico soggetto di riferimento che la accompagni in un percorso di definizione strategica nei diversi ambiti e fornisca supporto per la progettazione di servizi di comunicazione, collaborando alla revisione dei processi e delle

interconnessioni tra le diverse azioni e supportando l'acquisizione di un nuovo know-how, potrà consentire di ottenere risultati più efficaci ed efficienti sia dal punto di vista organizzativo che economico.

Nelle Tabelle 1 e 2 di seguito riportate sono descritti in dettaglio i servizi richiesti.

**Tabella 1. Dettaglio attività continuative oggetto della prestazione**

Servizi	Descrizione
<b>Supporto strategico finalizzato alla progettazione di un piano di comunicazione integrata</b>	Supporto alla progettazione di un piano di comunicazione integrata per l'ampliamento dei target di riferimento. Obiettivo primario è rafforzare il posizionamento di SLI e l'impatto delle sue attività presso i policy maker, le istituzioni dei territori di riferimento e i principali stakeholder a livello nazionale e locale.
	Supporto alla predisposizione di Linee guida e procedure organizzative interne per la più efficace implementazione delle diverse attività di comunicazione e in coerenza con le attività individuate a seguire.

**Tabella 2. Tipologia di attività strumentali all'implementazione della comunicazione integrata**

<b>A. Supervisione e assistenza nello sviluppo dei contenuti</b>	Assistenza nella creazione dei contenuti e nella definizione di modalità standard di redazione di testi per materiali di comunicazione, articoli, news e newsletter per la diffusione delle informazioni e comunicazioni sia di carattere istituzionale, sia relative alle azioni svolte nell'ambito della realizzazione della attività previste nel Piano esecutivo triennale della Società.
<b>B. Supporto all'analisi dei contesti territoriali di riferimento</b>	Supporto nell'analisi delle caratteristiche dei contesti locali e nella valutazione del ruolo e delle potenzialità dei diversi territori coinvolti, per identificare i destinatari delle azioni e raggiungere gli obiettivi di SLI.
<b>C. Supporto alla pianificazione e gestione dei Canali Social</b>	Supporto nella definizione di modalità e standard per la gestione dei canali social della Società, sia per le comunicazioni istituzionali, sia per quelle relative all'attività di cui al Piano esecutivo triennale (Facebook, Instagram, LinkedIn, X).  L'attività consisterà anche nel supporto alla realizzazione e gestione di piani editoriali.  Supporto nella messa a punto di strumenti utili all'analisi sulle performance dei canali sopra indicati e di format di reportistica sull'andamento dei canali social.

<b>D. Supporto alla progettazione di campagne adv tramite key words e sui Canali social</b>	Supporto nella definizione di linee guida per la gestione e il monitoraggio dell'attività promozionale sui canali social della Società.
<b>E. Supporto alle attività editoriali</b>	Assistenza all'ideazione e realizzazione grafica e impaginazione di supporti per la comunicazione e per la progettazione di Infografiche.
<b>F. Supporto alla progettazione di eventi</b>	Supporto all'ideazione dei format di evento, anche online, in relazione alle diverse tipologie di target e ai diversi concept di evento.

Le attività sopra specificate dovranno essere organizzate in stretto raccordo e sotto la direzione della committenza e prevedere momenti di "training on the job" nelle modalità che verranno concordate in base alle esigenze specifiche.

### 1.2 Durata e importo del servizio/fornitura

L'importo previsto per l'intera durata del servizio è pari a euro 138.000,00 oltre IVA.

Tale importo deve intendersi comprensivo di ogni onere che dovesse essere sostenuto dall'Affidatario per l'espletamento delle attività oggetto del presente capitolato a titolo di spese viaggio e/o trasferte.

Il contratto avrà una durata di 18 mesi, decorrenti dalla data di accettazione da parte del fornitore.

## 2. DESCRIZIONE E REQUISITI DEL SERVIZIO/FORNITURA

### 2.1 Luogo di svolgimento delle attività richieste

Nella fase di implementazione e gestione delle campagne, il personale dedicato dell'Affidatario dovrà operare in stretta collaborazione con le strutture organizzative di SLI coinvolte e con i referenti delle diverse attività previste dal presente Capitolato.

Una parte delle attività per l'esecuzione del contratto dovranno essere svolte in "situazione operativa" (ad es. luogo di svolgimento degli eventi) e/o presso sedi di SLI.

### 2.2 Modalità di svolgimento dell'incarico

L'affidamento del servizio in oggetto avrà una durata di 18 mesi a decorrere dalla data di stipula del contratto. Fino al termine del contratto dovrà essere garantita la supervisione del Project manager.

SLI ha necessità di interfacciarsi con un unico soggetto di riferimento che fornisca assistenza tecnica per la realizzazione dei servizi di comunicazione, collaborando alla gestione dei processi e delle interconnessioni tra le diverse azioni, per ottenere risultati più efficaci ed efficienti sia dal punto di vista organizzativo che economico. Tale soggetto è il Project Manager, che dovrà assicurare il massimo raccordo con SLI e dovrà svolgere il ruolo di referente unico per qualsiasi questione inerente alla realizzazione delle attività.

Per l'intera durata del contratto, l'Affidatario dovrà impegnarsi a realizzare tutti i servizi previsti dal Progetto e gestire le attività approvate rispettando la tempistica indicata da SLI e condivisa.

Almeno il 40% delle giornate previste per l'esecuzione del contratto devono essere svolte in "situazione operativa" come sopra.

### 2.3 Personale impiegato e composizione del gruppo di lavoro dedicato

L'operatore dovrà organizzare un gruppo di lavoro dedicato alla realizzazione delle attività, garantendo la configurazione e il rispetto dei requisiti minimi indicati di seguito:

N. di unità	Profilo	Descrizione del profilo
1	Project manager	Laureato con almeno 10 anni di esperienza in materia di comunicazione pubblica e relazioni in ambito pubblico e politico. 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)	Laureato con almeno 10 anni di esperienza in materia di comunicazione pubblica e comunicazione strategica con funzioni di sviluppo progettuale e coordinamento organizzativo con i referenti di SLI per lo svolgimento delle attività.
1	Esperto executive (B)	Laureato con almeno 5 anni di esperienza nella gestione dei canali social e nel settore web communication e social media marketing (Social media strategist/manager)
1	Esperto senior (C)	Esperto creative events con almeno 10 anni di esperienza nel ruolo, che abbia al suo attivo l'ideazione e il coordinamento di eventi complessi e innovativi di levatura nazionale (ad es. road show, festival, fiere, etc.)

Tutte le risorse coinvolte dovranno avere capacità di accompagnamento e trasferimento del know-how, esperienza in attività di affiancamento, in riferimento ad attività e contenuti di loro competenza, e attitudini al lavoro in gruppo e alla co-progettazione dei servizi.

Successivamente alla data di sottoscrizione del contratto, il Fornitore dovrà comunicare per iscritto al Direttore dell'esecuzione del Contratto di Sviluppo Lavoro Italia SpA, i nominativi delle risorse componenti il Gruppo di Lavoro incaricato dello svolgimento del servizio.

Qualora nel corso dell'esecuzione del servizio il Fornitore dovesse sostituire le risorse messe a disposizione con il Gruppo di Lavoro, dovrà tempestivamente darne comunicazione scritta al Direttore dell'esecuzione del Contratto di Sviluppo Lavoro Italia SpA, garantendo il medesimo livello di esperienza ed un adeguato affiancamento che non generi discontinuità del servizio. La sostituzione sarà consentita previa valutazione positiva dei nuovi curricula vitae da parte del Direttore dell'esecuzione del Contratto di Sviluppo Lavoro Italia SpA. La sostituzione delle risorse richiederà un adeguato periodo di affiancamento per la singola risorsa entrante, con oneri ad esclusivo carico del Fornitore, garantendo un accurato passaggio di consegne, la relativa presa in carico delle attività in corso e del know how acquisto.

### 3. MODALITÀ E TERMINI DI PAGAMENTO

L'Affidatario emetterà fattura quadrimestrale, dettagliando i servizi e i prodotti realizzati in relazione a quanto previsto nel presente Capitolato.