MINISTERO del LAVORO
e delle POLITICHE SOCIALI

Dipartimento per l'innovazione,
l'amministrazione generale, il personale e i servizi
DG DELL'INNOVAZIONE TECNOLOGICA, DELLE RISORSE STRUMENTALI E DELLA COMUNICAZIONE

CAPITOLATO TECNICO RELATIVO ALLA FORNITURA DI UN SERVIZIO SPECIALISTICO UTILE PER IL POTENZIAMENTO DELLE ATTIVITA' E DELLA PRESENZA SUI CANALI SOCIAL DEL MINISTERO DEL LAVORO E DELLE POLITICHE SOCIALI (ANNO 2025)

CIG B495B709DA

PREMESSA

La comunicazione digitale e l'uso dei canali sociali hanno assunto un ruolo centrale nel raggiungimento degli obiettivi istituzionali del Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali. Adeguandosi alle nuove modalità di informazione e alle esigenze specifiche delle diverse comunità, l'Amministrazione ha programmato le proprie iniziative anche sfruttando le potenzialità dei social network più diffusi in Italia. Questi strumenti hanno consentito di facilitare lo scambio di informazioni con i cittadini, orientare i target di riferimento, migliorare la fruizione dei servizi e rafforzare l'immagine istituzionale.

La strategia social è stata costantemente integrata con i piani di comunicazione, con l'attività redazionale, e il conseguente e costante aggiornamento dei portali istituzionali. Attraverso i profili ufficiali sono stati pubblicati contenuti ottimizzati e personalizzati per rispondere ai fabbisogni informativi delle diverse community e ampliare la reach. La pianificazione e realizzazione delle campagne e degli eventi istituzionali da anni si basano anche sulla definizione precisa del target, dei contenuti, degli obiettivi da perseguire, dei canali da utilizzare e del monitoraggio dei risultati ottenuti. La content strategy e l'identità visiva hanno sfruttato strumenti e funzionalità specifiche, adattandosi ai temi più attuali e alle campagne in corso.

Ogni attività si inserisce in una pianificazione editoriale più ampia e trasversale che coinvolge non solo i portali istituzionali, ma anche gli account di altri profili istituzionali, come ad esempio quelli del portale Cliclavoro. L'obiettivo è fornire aggiornamenti tempestivi di pubblico interesse sulle attività in corso del Ministero. Particolare attenzione è dedicata alle campagne di comunicazione e agli eventi istituzionali, senza però trascurare l'aggiornamento quotidiano dei cittadini sulle novità e le modalità di accesso alle misure introdotte.

I profili social istituzionali attualmente attivi sono Facebook, X, LinkedIn, YouTube e Instagram, tutti gestiti attraverso piani editoriali specifici e in linea con i linguaggi, gli stili, i trend e i target di riferimento.

Al mese di novembre 2024, l'account X conta circa 87.700 follower, LinkedIn circa 272.200, Instagram circa 13.100, la pagina Facebook, attiva da febbraio 2023, conta circa 8.100 follower, mentre la pagina YouTube conta 1.450 iscritti.

In questo contesto, il Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali intende proseguire il potenziamento delle attività di comunicazione rivolte ai cittadini, già avviato nel corso del 2023 e del 2024, promuovendo campagne sponsorizzate sugli account social del Ministero, in particolare su Instagram e LinkedIn. L'obiettivo è quello di accrescere la visibilità e la reputazione dell'Amministrazione, fidelizzare i cittadini all'uso dei canali del Ministero e fornire loro informazioni di interesse riguardo le nuove misure introdotte, le informazioni di pubblica utilità e gli eventi istituzionali più rilevanti.

L'attuale servizio è in scadenza al 31 dicembre 2024, e pertanto questo Ministero ha l'esigenza di procedere ad acquisire il rinnovo del relativo servizio specialistico descritto ai successivi articoli 1 e 2.

Art. 1 - OGGETTO DEL SERVIZIO

Nell'ambito del potenziamento delle attività di comunicazione, questo Ministero intende effettuare un investimento significativo, determinato in 80.000,00 euro (ottantamila/00) per realizzare campagne social sponsorizzate nel corso dell'anno 2025.

La programmazione stimata da questo Ministero prevede la realizzazione:

- da n.1 fino a n. 4 micro-campagne mensili con un investimento economico definito nel range tra 1.000,00 euro e 5.000,00 complessivi;
- n. 4 campagne nell'anno 2025 con un investimento economico maggiore, coordinate con campagne nazionali di tipo integrato.

L'oggetto del presente capitolato è rappresentato, pertanto, dall'acquisizione di un servizio specialistico di assistenza e supporto per il potenziamento delle attività di comunicazione sviluppate attraverso i canali social di questo Ministero.

Tale servizio dovrà operare in stretta sinergia con il team interno, in particolare con il Social Media Manager/Social Media Strategist, in servizio presso la Redazione, e con l'Ufficio stampa.

Inoltre, per migliorare l'efficienza delle attività degli operatori interni responsabili della produzione e pubblicazione dei contenuti sui canali sociali, si richiede la fornitura di licenze per software specifici.

Il servizio specialistico richiesto dovrà prevedere le seguenti attività:

a) Media Planning e marketing
- Strategia media, audience strategia, targeting e allestimento dei canali;
- Analisi, gestione e ottimizzazione delle campagne, con report settimanali e mensili.

b) Acquisto delle sponsorizzazioni pianificate.

c) Dashboard di reporting
- Configurazione della dashboard per la reportistica;
- Manutenzione e aggiornamento continuo dei dati.

d) Fornitura di licenze per software
- Fornitura di n. 2 licenze per LINK TREE PRO

a) Servizio di media planning e marketing

Il servizio richiesto dovrà riguardare la pianificazione di micro-campagne sponsorizzate mensili. La scelta dei canali e degli obiettivi specifici sui quali investire sarà definita in collaborazione con gli uffici del Ministero, in relazione ai temi da evidenziare e del target da raggiungere. L'attività dovrà coprire il periodo gennaio-dicembre 2025, prevedendo fino ad un massimo di n. 4 micro-campagne al mese. Le iniziative dovranno coordinarsi con l'attività della social media manager interna alla Redazione e con l'Ufficio stampa. Il servizio richiesto, oltre alla pianificazione, dovrà comprendere l'acquisto dei post sponsorizzati.

Si prevede, inoltre, che nel periodo gennaio-dicembre 2025 saranno realizzate n. **4** campagne di tipo integrato che il Ministero intende promuovere su temi di prioritaria importanza. In tali occasioni dovranno essere pianificate campagne social di maggiore intensità e con relativo maggiore investimento economico. La scelta dei canali sui quali investire sarà definita in collaborazione con gli uffici del Ministero, in relazione ai temi da evidenziare e del target da raggiungere. Anche in occasione di queste campagne più articolate l'attività dovrà essere pianificata e concordata con chi si occupa di social media management e con l'Ufficio stampa.

La realizzazione grafica/video e l'ideazione della copy dei post sono a cura, in entrambi i casi, del Ministero.

B) Acquisto delle sponsorizzazioni pianificate. Il servizio richiesto, oltre alla pianificazione, comprendere l'acquisto dei post sponsorizzati.

C) Servizio di reporting Dashboard
Il servizio dovrà riguardare un sistema di verifica e aggiornamento dei risultati raggiunti dalla strategia utilizzata e dalle attività realizzate, utile anche per pianificare le successive sponsorizzazioni.

D) Fornitura di licenze
Il servizio richiesto dovrà riguardare la fornitura di licenze per programmi software in grado di agevolare l'attività della Redazione che attualmente gestisce l'attività di social media management per i profili del Ministero. In particolare:

- n. 2 licenze LINK TREE versione PRO o programma equivalente

Art. 2 - DURATA
L'acquisizione dei servizi in argomento avrà durata di n. 12 (dodici) mesi, decorrenti dal 1° gennaio 2025 fino al 31 dicembre 2025, con efficacia dalla data di registrazione del Decreto di approvazione e impegno da parte degli organi di controllo.
Nel corso della durata contrattuale, sarà richiesta, per ogni campagna, la presentazione di piani con la relativa quantificazione economica, nel rispetto delle voci indicate all'art. 2 del presente capitolato.
L'Amministrazione si riserva, inoltre, nel corso della durata del contratto, di chiedere eventuali rimodulazioni/integrazioni delle specifiche attività sempre rimanendo in ambito digital, nel rispetto dell'importo massimo dell'affidamento.

Art. 3 - VALORE DELL'APPALTO
L'importo massimo stimato per l'appalto è determinato in € 130.000,00 (euro centotrentamila/00) IVA esclusa. L'importo è comprensivo del budget di € 80.000,00, destinato alle sponsorizzazioni, e del corrispettivo per i servizi oggetto di questo capitolato.

Art. 4 - MODIFICA DEL CONTRATTO IN CORSO DI ESECUZIONE
Qualora in corso di esecuzione del contratto si renda necessario un aumento o una diminuzione delle prestazioni fino alla concorrenza del quinto dell'importo contrattuale, la stazione appaltante può imporre all'appaltatore l'esecuzione alle condizioni originariamente previste. In tal caso l'appaltatore non può fare valere il diritto alla risoluzione del contratto.

Art. 5 - TRACCIABILITÀ
La Società aggiudicataria sarà tenuta ad assolvere tutti gli obblighi previsti dall'art. 3 della legge 13 agosto 2010, n. 136 e ss.mm.ii. al fine di assicurare la tracciabilità dei flussi finanziari e, a tale scopo, dovrà comunicare a questo Ministero gli estremi identificativi di uno o più conti correnti bancari o postali dedicati alle commesse pubbliche, nonché le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi.

Art. 6 - AGGIUDICAZIONE DEL'APPALTO
L'aggiudicazione è effettuata sulla base del criterio del prezzo più basso ai sensi dell'art. 108, comma 3 del D.lgs. n. 36/2023.

Art. 7 - DOCUMENTI A CORREDO DELL'OFFERTA
In sede di offerta, nella sezione dedicata alla "Documentazione Amministrativa", il concorrente dovrà inserire a sistema:

<u>BUSTA AMMINISTRATIVA:</u>

- Dichiarazione sostitutiva di partecipazione;
- Dichiarazione aggiuntiva;
- "Request DGUE";

- Dichiarazione Patto di Integrità;
- Comunicazione Dati Tracciabilità Flussi Finanziari;

La "Dichiarazione Aggiuntiva", la "Dichiarazione Patto di Integrità" e la "Comunicazione Dati Tracciabilità Flussi Finanziari" dovranno essere redatte sui modelli predisposti e messi a disposizione da questa Amministrazione sulla Piattaforma acquistinrete.it.

Il concorrente dovrà produrre la "Response.xml" del DGUE con le seguenti modalità:

1) Accedere al link eDGUE disponibile su www.acquistinretepa.it;
2) selezionare la compilazione come operatore economico;
3) eseguire l'upload del file "Request xml";
4) inserire i dati richiesti;
5) generare il file "Response xml".

La "Response xml" del DGUE deve essere sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante dell'impresa.

***

In sede di offerta, nella sezione dedicata alla "Documentazione Economica", il concorrente dovrà inserire a sistema:

BUSTA ECONOMICA:

- Offerta prezzi unitari
- Offerta economica generata dal sistema.

Art. 8 - SOCCORSO ISTRUTTORIO

Con la procedura di soccorso istruttorio, prevista dall'art. 101 del D.lgs. n. 36/2023, può essere sanata ogni omissione, inesattezza o irregolarità della Dichiarazione sostitutiva di partecipazione e di ogni altro documento richiesto per la partecipazione alla procedura di gara, con esclusione della documentazione che compone l'offerta economica.
Non sono sanabili le omissioni, le inesattezze e le irregolarità che rendono assolutamente incerta l'identità del concorrente.
L'Amministrazione assegna al concorrente un termine di n. 5 (cinque) giorni perché siano rese, integrate o regolarizzate le dichiarazioni necessarie, indicandone il contenuto e i soggetti che le devono rendere nonché la sezione della Piattaforma MePA dove deve essere inserita la documentazione richiesta.
In caso di inutile decorso del termine di regolarizzazione, il concorrente è escluso dalla procedura di gara.

Ove il concorrente produca dichiarazioni o documenti non perfettamente coerenti con la richiesta, l'Amministrazione può chiedere ulteriori precisazioni o chiarimenti, limitati alla documentazione presentata in fase di soccorso istruttorio, fissando un termine a pena di esclusione.
L'Amministrazione può sempre chiedere chiarimenti sui contenuti dell'offerta economica e su ogni loro allegato. L'operatore economico è tenuto a fornire risposta nel termine di n. 5 (cinque) giorni. I chiarimenti resi dall'operatore economico non possono modificare il contenuto dell'offerta.

Art. 9 - MODALITÀ DI RACCORDO CON L'AMMINISTRAZIONE

L'esecuzione delle prestazioni contrattuali sarà regolata tra il MLPS e l'affidatario mediante riunioni periodiche e scambio di mail e, in casi di urgenza, anche mediante richieste telefoniche. L'affidatario, a seguito della sottoscrizione del contratto, dovrà indicare all'Amministrazione il nominativo ed i recapiti mail e telefonici di un referente come persona di contatto.

Di norma l'attivazione dei servizi oggetto delle presenti specifiche tecniche seguirà il seguente iter:

- definizione di una programmazione mensile per le micro-campagne;

- acquisto di post sponsorizzati in coerenza con il piano approvato;
- trasmissione di report mensili sui risultati raggiunti;
- programmazione specifica in occasione delle campagne di tipo integrato.

L'affidatario, a seguito della sottoscrizione del contratto, dovrà fornire le licenze richieste.
Indicazioni di maggior dettaglio saranno fornite da parte dell'Amministrazione prima dell'avvio dell'esecuzione del contratto.

Art. 10 - FATTURAZIONE
La fatturazione elettronica del servizio dovrà avvenire:
- per la fornitura delle licenze, a seguito di comunicazione mezzo mail dell'avvenuta attivazione;
- per tutti gli altri servizi specialistici individuati nel presente atto, con cadenza mensile posticipata, previa presentazione di apposita relazione sui servizi svolti nel mese di riferimento, determinata in relazione ai costi indicati nell'Allegato "Offerta Prezzi Unitari".

Le fatture dovranno essere intestate al Ministero del lavoro e delle politiche sociali - Direzione Generale dell'innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione - Via Flavia, 6 - 00192 ROMA - Codice Fiscale 80237250586. Le fatture dovranno riportare anche l'indicazione del **CIG**. Come specificato al precedente paragrafo 8 il CIG verrà acquisito soltanto in esito all'apertura dell'offerta economica presentata e sarà cura di questa Amministrazione comunicarlo alla medesima società mediante inserimento nei modelli "Dichiarazione Patto di Integrità", "Comunicazione Dati Tracciabilità Flussi Finanziari" e nel "Request DGUE".

Per la fatturazione elettronica dovrà essere utilizzato esclusivamente il codice univoco assegnato a questo Ufficio (codice IPA): **HS1P70**.
L'Amministrazione procederà a comunicare all'affidatario l'ammontare delle eventuali penali applicate all'indirizzo di PEC indicato in sede di gara. Successivamente alla ricezione della comunicazione di applicazione delle penali l'affidatario potrà emettere la relativa fattura che dovrà essere decurtata delle penali applicate.
Il pagamento verrà corrisposto entro n. 30 (trenta) giorni dalla data di ricezione della fattura e potrà essere disposto a condizione del rispetto, da parte dell'affidatario, degli adempimenti a tutte le obbligazioni contrattuali.

Art. 11 - PENALI
Si rinvia a quanto disposto dall'articolo 10 delle Condizioni Generali MePA riferite alla categoria "SERVIZI". Nello specifico il citato articolo al comma 1 prevede che "*Per ogni giorno solare di ritardo, non imputabile alla Stazione Appaltante ovvero a forza maggiore o caso fortuito, rispetto ai termini massimi stabiliti per la prestazione dei Servizi, l'Operatore Economico è tenuto a corrispondere una penale pari all'1 ‰ (uno per mille) del corrispettivo per la prestazione dei Servizi, fatto salvo il risarcimento del maggior danno*".
Deve considerarsi ritardo anche il caso in cui l'affidatario esegua le prestazioni contrattuali in modo anche solo parzialmente difforme dalle prescrizioni contenute nel Contratto, in tali casi l'Amministrazione applicherà le già menzionate penali sino al momento in cui il Contratto inizierà a essere eseguito in modo conforme alle disposizioni contrattuali, fatto salvo in ogni caso il risarcimento del maggior danno.
L'ammontare delle penali comminate non potrà, in ogni caso, superare il 10% dell'importo contrattuale. In tale ultimo caso, l'Amministrazione potrà risolvere il contratto, sempre fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno subito.

Art. 12 - TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI
Per tutti gli aspetti relativi al trattamento dei dati personali, si rinvia al separato accordo che verrà stipulato successivamente alla sottoscrizione del presente affidamento ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679.

Art. 13 - REFERENTE PER L'AMMINISTRAZIONE

Il referente dell'Amministrazione, per l'esecuzione del presente affidamento, è la Dr.ssa Laura Fidanzio, funzionario della Divisione I della Direzione generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione.
mail: LFidanzio@lavoro.gov.it

Art. 14 - RESPONSABILE UNICO DEL PROGETTO

Il Responsabile Unico del Progetto (RUP), ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023, è la Dott.ssa Stefania Rupe, Dirigente della Divisione IV della Direzione Generale dell'Innovazione tecnologica, delle risorse strumentali e della comunicazione.

Art. 15 - RINVIO

Per quanto non disciplinato nel presente capitolato, si rinvia alle norme del D.lgs. n. 36/2023, nonché alle "Regole del sistema di e-procurement della pubblica amministrazione" e alle "Condizioni generali di contratto relative alla prestazione di servizi", reperibili dal sito "www.acquistinretepa.it", nella sezione dedicata all'iniziativa "Servizi".

Art. 16 - FORO COMPETENTE

Per qualsiasi controversia inerente al presente contratto, il Foro competente sarà esclusivamente quello di Roma.

Il Responsabile Unico del Progetto
Dott.ssa Stefania Rupe*

**Documento firmato digitalmente secondo le indicazioni sulla dematerializzazione ai sensi e per gli effetti del D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 "Codice dell'Amministrazione Digitale" e ss.mm.ii.*