



ARL – Agenzia Regionale per il Lavoro Emilia-Romagna

**CAPITOLATO TECNICO PER I SERVIZI DI COMUNICAZIONE A
SUPPORTO DELL'AGENZIA REGIONALE PER IL LAVORO
EMILIA-ROMAGNA**

PREMESSA: NATURA E FUNZIONI DELL'AGENZIA REGIONALE LAVORO

L'Agenzia regionale per il lavoro (di seguito Agenzia) 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. Tra i compiti attribuiti all'Agenzia, quello di governare e dirigere i servizi pubblici per il lavoro, garantendo standard qualitativi regionali elevati e uniformi sul territorio, nonché il compito di organizzare, coordinare e valorizzare le sinergie tra servizi pubblici e privati accreditati: una rete attiva per il lavoro destinata a operare nel quadro di regole condivise a livello nazionale e, sulla base di un Accordo con il Governo, a garantire standard qualitativi aggiuntivi rispetto a quelli previsti dai livelli essenziali delle prestazioni.

L'Ente sta attualmente attraversando una fase di rapido sviluppo.

Da un lato, in attuazione del DM 74/2019 e ss.mm.ii. correlato alla misura del reddito di cittadinanza, tramite delibera di Giunta regionale n. 1996/2019 (aggiornata con D.G.R. 810 del 2020), è stato approvato un "Piano straordinario di potenziamento delle politiche attive del lavoro e dei centri per l'impiego", finalizzato a rafforzare dei servizi per il lavoro pubblici con l'obiettivo di migliorare la loro capacità di rispondere ai bisogni, crescenti e di sempre maggior complessità, degli utenti. Tra le linee di intervento dell'anzidetto piano assume particolare rilievo l'attività di comunicazione, sul presupposto che *"la diffusione delle informazioni in materia di Servizi per il Lavoro è importante sia per garantire al meglio l'accesso a tali servizi da parte della popolazione, sia per rendere maggiormente consapevoli dei propri obblighi coloro che già ne fruiscono"*. Al riguardo si pone in luce, infatti, che *"nel corso degli ultimi anni, anche grazie a innovazioni normative come il Reddito di Cittadinanza, i CPI hanno visto accrescere le proprie funzioni e i propri compiti, e di conseguenza è stato necessario modificare le modalità operative e gestionali (...)"* e che, tuttavia, *"i cambiamenti recentemente avvenuti non sono stati adeguatamente diffusi alla cittadinanza e agli utenti dei CPI"*.

Dall'altro, ulteriori modifiche sulle modalità di erogazione dei servizi per il lavoro sono state introdotte per effetto della sopravvenuta disciplina dettata dall'emergenza sanitaria da COVID-19. Mai come negli ultimi mesi, infatti, l'Agenzia si è trovata nella necessità di modificare le proprie modalità operative e gestionali, in chiave di innovazione e digitalizzazione, al fine di garantire continuità ai servizi all'utenza in modalità telematica, ovvero di adeguarne la disciplina a un contesto giuridico in continuo mutamento (si pensi, a quest'ultimo riguardo, ai procedimenti di istruzione delle domande di cassa integrazione straordinaria a causale "Covid-19" che l'Agenzia è stata chiamata a gestire).

Avuto riguardo all'assetto organizzativo e funzionale, l'Agenzia regionale per il Lavoro è articolata in Servizi territoriali, responsabili delle sedi operative dislocate sull'intero territorio regionale (38 Centri per l'Impiego - CPI), uno per ogni distretto socio-sanitario, e 9 uffici per il Collocamento Mirato (CM), uno per ogni Provincia e per la Città Metropolitana di Bologna) e in Servizi integratori centrali, ubicati presso la sede legale dell'Agenzia, in viale Aldo Moro 38 a Bologna.

L'ATTIVITÀ DI COMUNICAZIONE DELL'AGENZIA REGIONALE LAVORO

Il "Piano di attività dell'Agenzia Regionale per il Lavoro per l'anno 2020" è stato approvato con delibera della Giunta Regionale n. 500 del 18/05/2020, ai sensi dell'art. 54 comma 5 della Legge Regionale n. 13/2015, e descrive le principali azioni strategiche che l'Agenzia regionale per il Lavoro era tenuta a realizzare nell'anno 2020 e nel triennio 2020-2022. E' in corso di approvazione il Piano di attività per l'anno 2021.

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.

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, sarà curata la diffusione di singole opportunità e servizi rivolti a specifici target.

Dalla sua istituzione l'Agazia per il lavoro realizza la propria attività di comunicazione tramite il sito istituzionale www.agenzialavoro.emr.it/, il luogo virtuale che contiene tutte le informazioni e le novità riguardanti il mondo del lavoro.

Il sito 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".

Il sito istituzionale comprende attualmente anche i 9 siti territoriali con le informazioni specifiche e materiali rivolti agli utenti dei centri per l'impiego regionali.

In questo periodo di emergenza la chiarezza delle informazioni e l'aggiornamento quotidiano dei siti sono diventati cruciali per dare le indicazioni in tempo reale all'utente, che mai come negli ultimi mesi si informa sui canali web istituzionali, come dimostrano i dati di accesso alle pagine del sito dell'Agazia che hanno visto passare le visite uniche al portale dalle 219.577 del 2018 alle 1.681.724 del 2019 e ancora alle 2.747.864 del 2020.

L'Agazia ha, inoltre, creato la sua immagine coordinata (logo, linea grafico editoriale, ecc...) e 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, campagne di comunicazione sulla Rete attiva per il lavoro e sull'App Lavoro per te).

Nel 2020, con determinazione n. 1400/2020, l'Agazia ha costituito un gruppo di lavoro di raccordo tra Servizio integrativo politiche del lavoro e Servizi territoriali 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.

Come già evidenziato, l'attività di comunicazione rappresenta, altresì, una delle linee di intervento del Piano di potenziamento dei centri per l'impiego e delle politiche attive del lavoro di cui al D.M. 74/2019 e ss.mm.ii., adottato dalla Regione Emilia-Romagna con DGR 1996/2019 (aggiornata con D.G.R. 810 del 2020), nell'ambito del quale si evidenzia che, nell'attuale contesto, in cui le politiche attive del lavoro hanno assunto sempre maggiore centralità, *"il diritto all'informazione appare prodromico al diritto all'accesso ai servizi stessi e quindi è opportuno che il rilancio dei CPI previsto (...) sia accompagnato da una campagna di comunicazione coordinata"*, da sviluppare anche mediante i social network al fine della massima diffusione delle conoscenze.

Tutte le deliberazioni sopra richiamate sono consultabili a questo indirizzo:

https://servizissir.regione.emilia-romagna.it/deliberegiunta/servlet/AdapterHTTP?action_name=ACTIONRICERCADELIBERE&ENTE=2

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”.

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.

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);
- 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” (es: campagne mail, contatto telefonico, incontri sul territorio, ecc..), 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 nuove funzionalità del portale telematico “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 “Lavoro per Te”. È, infatti, fondamentale comunicare al cittadino ogni cambiamento e novità nei servizi erogati. Nel 2020, ad esempio, è stata completamente rivista la modalità di erogazione del servizio di incrocio domanda e offerta di lavoro, prevedendo l’erogazione del servizio esclusivamente tramite il Portale “Lavoro per Te”. L’accesso al servizio richiede ora al cittadino di caricare correttamente il suo cv sul portale e di essere attivo nella candidatura sulle *vacancies* disponibili, mentre le aziende sono tenute a gestire le rispettive vetrine. E’ pertanto importante comunicare cambiamenti come quello descritto, attraverso campagne social e incontri informativi (in streaming o in presenza) a cittadini e imprese;
- Attività di formazione su comunicazione pubblica per i redattori dei siti e il personale coinvolto nella programmazione e gestione delle iniziative di comunicazione;
- Assistenza tecnica al Gruppo di lavoro per il coordinamento di cui alla citata determinazione n. 1400/2020 delle iniziative di comunicazione dell’ARL;

- Ideazione di strategie sui social media, con gestione e sviluppo dei relativi spazi (a titolo esemplificativo: Youtube, Twitter, 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;
- 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 Lavoro per Te).

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 (ad es. sulle modalità per caricare il CV su "Lavoro Per te", per utilizzare il proprio account sul medesimo portale al fine di cercare offerte e candidarsi, per scaricare l'App o firmare digitalmente il patto di servizio ecc.), 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);
- nell'impostazione grafica e nell'eventuale stampa 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.
A titolo esemplificativo, si forniscono i link ai video tutorial dell'Agenzia (<https://www.youtube.com/channel/UCKR4efKyUyrdhJU0pBJ-jYQ>) e alle brochure informative distribuite dai centri per l'impiego (<https://www.agenzialavoro.emr.it/ferrara/approfondimenti/materiali-informativi>);
- 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 nella revisione 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.

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 composizione e professionalità del gruppo di lavoro impiegato per la realizzazione del progetto, 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, prescindendo da proposte grafiche.

Art. 5 – SPECIFICHE DEI SERVIZI E CONDIZIONI DI ESPLETAMENTO DELLE ATTIVITÀ

I servizi verranno espletati sull'intero territorio regionale. Il gruppo di lavoro di cui al successivo art. 6 opererà in via prevalente, ma non esclusiva, a Bologna.

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.

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, predisposti dal soggetto affidatario in coerenza e conformità con quanto previsto nel Piano di Operativo di Comunicazione proposto in sede di offerta e soggetti all'approvazione da parte del responsabile unico del procedimento.

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 nominativi dovranno essere in formato europeo e non dovranno superare le 3 pagine. Per ciascuna attività ed esperienza professionale riportata nei curricula dovrà essere esplicitato il periodo di effettivo impegno. Ciascun CV dovrà essere firmato dall'interessato e accompagnato da copia di un documento di riconoscimento in corso di validità, ai sensi e per gli effetti di cui al D.P.R. 445/2000.

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. di unità	Profilo	Descrizione del profilo
1	Project manager	Laureato 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)	Laureato 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)	Laureato con almeno 8 anni di esperienza in qualità di art director in campagne di comunicazione integrata

1	esperto senior (C)	Laureato 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	Laureato 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
1 Project manager	24
1 esperto senior (A)	60
1 esperto senior (B)	72
1 esperto senior (C)	72
1 esperto junior	240

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.

Eventuali ulteriori profili professionali diversi e aggiuntivi, coerenti con l'oggetto della presente gara, (fino ad un massimo di due) saranno oggetto di valutazione sulla base dei criteri previsti nella lettera di invito/disciplinare di gara.

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.

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

Art. 7 – MODALITÀ 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 conformità e 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 organizzati periodicamente 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 conformità e 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 del 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 al Foglio patti e condizioni (All. 2).

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 la realizzazione di attività a corpo: vale a dire attività che richiedano la produzione di materiale di supporto e l'utilizzo di spazi messi a disposizione dal fornitore, ecc. 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. Il valore di tali attività rientra comunque nell'importo complessivo del contratto.

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 – Proprietà 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 199.080,00 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.

TABELLA CRITERI DI CALCOLO DELLA BASE D'ASTA

N. di unità	Profilo	GG minime totali per l'intera durata del contratto (24 mesi)	Costo max a Giornata (€)	Totale (€)
1	Project manager	24	700,00	16.800,00
1	esperto senior (A)	60	470,00	28.200,00
1	esperto senior (B)	72	470,00	33.840,00
1	esperto senior (C)	72	470,00	33.840,00
1	esperto junior	240	360,00	86.400,00
	TOTALE	468		199.080,00

Il valore a base d'asta è pari a € 199.080,00 IVA esclusa. La base d'asta è stata formulata effettuando un benchmark con altre iniziative di gara indette per l'affidamento di servizi analoghi a quelli in oggetto e sulla base di indicatori coerenti con la tipologia dei servizi richiesti, tenendo conto dei seguenti elementi:

- impegno orario giornaliero richiesto;
- figure professionali occorrenti per l'espletamento dei servizi richiesti (Project manager, esperto senior (A), esperto senior (B), esperto senior (C), esperto junior);