



## **DIPARTIMENTO TURISMO CULTURA E PAESAGGIO**

SERVIZIO SPORT E EMIGRAZIONE – UFFICIO ABRUZZESI NEL MONDO,  
EMIGRAZIONE, TRADIZIONI E IDENTITA' LOCALI

# **BANDO DI GARA**

**PER L’AFFIDAMENTO DEI SERVIZI WEB E SOCIAL MEDIA  
A SUPPORTO DEL PORTALE C.R.A.M.**

**CIG N. ZFA1D41A95**

**CUP N. C21E17000010005**

**-- CAPITOLATO TECNICO --**



## 1. OBIETTIVO DEL DOCUMENTO

Il presente documento ha come obiettivo quello di fornire alle Ditte concorrenti il riferimento per predisporre l'Offerta Tecnica e l'Offerta Economica richieste. L'insieme delle indicazioni fornite è da intendersi come minime. Le Ditte concorrenti, che sono invitate a predisporre l'Offerta con riferimento a quanto successivamente riportato, potranno individuare soluzioni migliorative a quanto proposto con il vincolo di non modificare il quadro architettuale generale ed applicativo ipotizzato.

## 2. INTRODUZIONE E MACRO OBIETTIVI DI PROGETTO

Vista la diffusione capillare delle tecnologie “*web based*”, che attualmente vengono utilizzate dalla stragrande maggioranza dei cittadini in tutto il mondo, l'Ufficio “*Abruzzesi nel mondo, emigrazione, tradizioni e identità locali*” del servizio “*Sport e Emigrazione*” della Regione Abruzzo (di seguito, per brevità, Stazione appaltante) intende attivare una serie di azioni progettuali atte a creare condizioni di relazione e interazione tra le comunità abruzzesi nel mondo e il CRAM, sfruttando le caratteristiche di comunicazione, condivisione di contenuti, amplificazione di messaggi e coinvolgimento dell'utenza che gli strumenti *web* ed i canali social garantiscono.

In particolare, l'azione progettuale si prefigge di aumentare la visibilità e la qualificazione dell'immagine on line del territorio regionale; incrementare il coinvolgimento delle comunità locali e degli abruzzesi all'estero; favorire la partecipazione degli “abruzzesici” alle attività on line, specie delle giovani generazioni in modo da non disperdere il patrimonio culturale accumulato dai loro genitori e favorire così il ricambio generazionale al vertice delle Associazioni. Ciò non può prescindere dall'adeguamento costante della piattaforma web del C.R.A.M. (Consiglio Regionale Abruzzesi nel Mondo) attualmente in esercizio ed ospitata sul portale istituzionale della Regione Abruzzo ([www.regione.abruzzo.it](http://www.regione.abruzzo.it)). Il CRAM assieme all'Osservatorio per l'Emigrazione coordina la politica complessiva della Giunta Regionale a favore della comunità degli abruzzesi nel Mondo.

Le azioni progettuali che saranno poste in essere con il presente intervento, daranno seguito ad una serie di servizi professionali volti a favorire l'interazione tra le Associazioni Abruzzesi nel Mondo e il CRAM, monitorare l'efficacia delle iniziative intraprese sul web e sui canali social e la moderazione sui canali social e sul servizio di interazione del portale stessi per tutto il periodo del servizio.



Le attività previste nel presente intervento progettuale sono attuate e trovano la necessaria capienza nel capitolo 11437 “*Rimborsi e indennità ai Componenti e partecipanti all’attività del Consiglio Regionale degli Abruzzesi nel Mondo*” del Bilancio regionale. L’iniziativa è stata promossa e deliberata dal C.R.A.M. (Consiglio Regionale Abruzzesi nel Mondo) secondo gli orientamenti espressi nella Seduta Ordinaria annuale svoltasi a Casoli dal 28 al 31 ottobre 2016.

Di seguito gli obiettivi che si intendono raggiungere:

- favorire la creazione di una comunità interessata (art. 1 e 1bis l.r. 47/2004);
- aumentare la visibilità e la qualificazione dell’immagine on line del territorio regionale in Italia e all’estero in tutti Paesi in cui sono presenti comunità abruzzesi;
- comunicare e promuovere, ascoltare, conoscere il “*sentiment*”, migliorare la “*reputation*” e quindi posizionare meglio, sui mercati nazionali ed internazionali, l’immagine dell’Abruzzo nei target di riferimento e in accordo con la strategia di marketing stabilita;
- aumentare la *user’s base* costituita anche da “*fan e follower*” mediante una crescita organica della stessa;
- incrementare il coinvolgimento delle comunità locali, degli abruzzesi residenti all’estero, degli *stakeholders* dei vari segmenti imprenditoriali e culturali abruzzesi e dei correghionali residenti all’estero in generale verso l’Abruzzo, favorendo la creazione di una comunità interessata e partecipativa;
- incrementare le presenze turistiche in Abruzzo contribuendo alla destagionalizzazione dei flussi turistici;
- sviluppare una rete di informazione ed accoglienza turistica di tipo “web 2.0”;
- favorire la crescita di “Piazza Abruzzo”.

### **3. I SERVIZI RICHIESTI: SOCIAL MEDIA MARKETING, SEO, CONTENT MARKETING, REDAZIONE WEB**

#### **3.1 INTRODUZIONE**

Al fine di fornire al contraente la migliore informazione riguardo il contesto di riferimento relativo all’assetto attuale della Regione Abruzzo in ambito abruzzesici ed emigrazione, si elencano di seguito i principali canali social istituzionali attivi sotto il diretto controllo della redazione web della Regione Abruzzo:



- Facebook Visit Abruzzo <https://www.facebook.com/visit.abruzzo> [GLOBAL PAGE IT/UK/DE/FR/NO/NL ]
- Twitter @Yourabruzzo <https://twitter.com/YourAbruzzo>
- Google+ Yourabruzzo <https://plus.google.com/u/0/112181104363567353024/posts>
- Twitter @VisitAbruzzo\_uk [https://twitter.com/VisitAbruzzo\\_uk](https://twitter.com/VisitAbruzzo_uk)
- Twitter @VisitAbruzzo\_fr [https://twitter.com/VisitAbruzzo\\_fr](https://twitter.com/VisitAbruzzo_fr)
- Instagram <http://instagram.com/yourabruzzo>
- Youtube <http://www.youtube.com/user/abruzzoturismo/videos>
- Foursquare <https://it.foursquare.com/yourabruzzo>
- Pinterest Yourabruzzo <http://pinterest.com/yourabruzzo/>
- Tumblr Visitabruzzo <http://visitabruzzo.tumblr.com/>
- Issuu aprdepliant <http://issuu.com/aprdepliant>

### 3.2 SERVIZI RICHIESTI

Ciascun partecipante dovrà predisporre una proposta tecnico-progettuale in cui illustrerà la propria visione progettuale e le modalità di esecuzione riguardante il servizio per la costituzione di un “*Web e Social Team*”, in grado di interagire nelle lingue ITALIANO e INGLESE (opzionalmente anche in lingua SPAGNOLA).

Il Team dovrà essere costituito da almeno 2 figure professionali con ruoli distinti, da continuità operativa e da obiettivi condivisi, preposte alla realizzazione, sulla piattaforma regionale [www.cram.regione.abruzzo.it](http://www.cram.regione.abruzzo.it) dei canali web, social e non - gli “spazi istituzionali” già esistenti e che si andranno a creare con il presente intervento- delle seguenti attività (lista minima e non esaustiva):

- presidio, mantenimento e sviluppo della piattaforma [www.cram.regione.abruzzo.it](http://www.cram.regione.abruzzo.it) , dei social e non, già esistenti, ponendo particolare attenzione ad attivare una comunicazione personalizzata nei diversi mercati di riferimento;
- *content curation*, produzione di schede informative, recensioni di spettacoli ed eventi, articoli e redazionali, testi emozionali, filmati, servizi fotografici, grafica e creatività;
- *Social Media Plan*, ovvero realizzazione del manuale di comunicazione;



- realizzazione del *piano editoriale*, per siti e per account social, creazione di parole chiave e temi da trattare, azioni di coinvolgimento delle *communities*;
- Progetti ed iniziative da implementare aprendo nuovi canali (es. *whatsapp, telegram*);
- ascolto, animazione delle *communities*, interazione con gli utenti anche attraverso l'utilizzo delle caselle di posta elettronica istituzionali;
- presidio di tutte le maggiori fonti di informazione e i maggiori luoghi di confronto in rete (social network, blog, social media, ecc.), piattaforme *User Generated Content*, portali tematici e verticali attinenti al mondo dell'emigrazione e ogni altro mezzo di comunicazione on line ritenuto opportuno per le finalità da raggiungere;
- il supporto alla Seduta plenaria annuale del C.R.A.M. Abruzzo, eventi e/o manifestazioni nazionali ed internazionali attuate in ambito emigrazione, strettamente legate al C.R.A.M., e concordate con i referenti della Stazione Appaltante;
- “*Ambasciatori digitali d’Abruzzo nel mondo*”, ovvero un piano di affiliazione al “Web e social team” che prevederà il lancio di una Call per la selezione di ambasciatori digitali che, selezionati in base alle competenze digitali, vocazione curricolare ed appartenenza ad una delle associazioni degli abruzzesi residenti nel mondo (ad esempio C.R.A.M., Associazioni di Abruzzesi nel mondo, Istituti di Cultura Italiana all'estero, ovvero *communities estere* di appassionati dell’Abruzzo “di fatto” che organizzino già con frequenza e periodicità incontri, iniziative e manifestazioni concernenti l’Abruzzo e le sue tipicità, senza fini e/o scopi commerciali), avranno il compito di collaborare con il “Web e social team” per la promozione dell’Abruzzo nel mondo, con particolare riferimento alle comunità estere di appartenenza;
- Coordinamento con gli “*Ambasciatori Digitali d’Abruzzo*”; in questa linea di azione sono inoltre elencate ed attuate le iniziative di comunicazione e disseminazione on line ed offline delle attività di progetto per aumentare e sviluppare il senso di appartenenza e di aggregazione delle *communities* locali al progetto stesso ed anche perché primi attori della promozione e detentori di valori e conoscenze ad elevata specificità territoriale. Particolare attenzione sarà dedicata agli operatori e *stakeholders* di vari segmenti che vanno dal turistico all'imprenditoriale, dal culturale al sindacale, ecc..., che saranno messi a fuoco grazie al servizio di interazione denominato “*Piazza Abruzzo*”, per creare e/o sviluppare sinergismi di supporto dell'attività del “Web e social team”;



- “Piazza Abruzzo” è, essenzialmente, un servizio di interazione (Forum) avente lo scopo di consentire la comunicazione e partecipazione dei membri delle associazioni del CRAM. Esso è uno strumento che coniuga in modo efficace l'immediatezza e la semplicità delle pagine web con la ricchezza di informazione. È aperto a chiunque voglia utilizzarlo; per garantirne un corretto utilizzo, esso, sarà strettamente monitorato da un amministratore e dal personale del “Web e social team” che verificheranno quotidianamente i post inviati o pubblicati.

Il CRAM ha intenzione di ampliare ed ottimizzare l'attuale servizio e, pertanto, potrà essere richiesta da parte della S.A. la realizzazione di alcune funzionalità, anche esterne al forum, che l'aggiudicatario sarà tenuto a realizzare. A titolo indicativo e non esaustivo tali servizi potrebbero essere:

- applicativo software in grado di creare repository di documenti organizzati in directory e sottodirectory;
- circoscrivere la pubblicazione e l'accesso in lettura a gruppi di utenti che dovrà consentire agli utenti stessi di dialogare tra loro e di condividere documenti e materiali utili;
- una bacheca contenente annunci virtuali (“OFFERTA” ovvero opportunità commerciali, eventi, etc. con TAG e Keyword identificativi) i quali dovranno essere incrociati e veicolati verso utenti che ricercano tali opportunità (“DOMANDA”).

Le modalità e le tempistiche di realizzazione di tali funzionalità saranno concordate con i referenti della Stazione Appaltante.

### **3.3 ADAPTIVE MANAGEMENT**

In considerazione della mutevolezza che caratterizza l'ambiente Internet, si rende necessaria una costante e continua valutazione delle opportunità, degli scenari e dei mercati che possono essere oggetto di interesse per il sistema turistico regionale dell'Abruzzo.

A tal fine, dunque, si richiede che la proposta tecnico-progettuale contempli anche l'elaborazione e la presentazione di un piano di adeguamento adattivo e innovativo (*adaptive management*) riferito agli eventuali cambiamenti possibili in ambito Internet in generale e di social media e social network in particolare che, nell'ambito delle opportunità individuate e proposte dal committente, renda attuabile l'adattamento strategico del servizio.



### **3.4 RENDICONTAZIONE DELLE ATTIVITÀ E DEI RISULTATI RAGGIUNTI**

Il fornitore dovrà fornire alla Stazione Appaltante, con cadenza bimestrale, una rendicontazione dell'attività svolta che consenta di valutare la qualità del progetto e l'incremento organico della *user's base*.

### **4. RAPPORTO DI AFFIANCAMENTO E COORDINAMENTO CON REGIONE ABRUZZO E GRUPPO DI LAVORO**

Il contraente dovrà operare a stretto contatto con i referenti regionali, condividendo strategie e operatività e dando seguito ad attività necessarie all'effettuazione della strategia web 2.0 condivisa ed alle sue evoluzioni.

Dovranno essere previsti pertanto:

- riunioni periodiche sullo stato di avanzamento lavori;
- revisioni ed evoluzione della strategia e della sua operatività in seguito a istanze formulate dalla Stazione Appaltante ed a necessità evolutive dettate dal mercato di riferimento;
- Individuazione di una figura di coordinamento delle attività di progetto.

L'offerta dovrà contenere la descrizione del Gruppo di lavoro, attraverso l'esposizione articolata e dettagliata:

- dell'approccio metodologico proposto per l'organizzazione del servizio, con particolare riferimento alla descrizione che l'offerente intende applicare durante l'esecuzione del contratto;
- della composizione del gruppo di lavoro con l'indicazione del numero e la descrizione delle singole professionalità e, per ognuna di esse, delle esperienze (massimo 3) unitamente ad una dichiarazione di impegno del medesimo a prestare la propria attività per i servizi oggetto dell'appalto con allegata copia di documento d'identità valido dell'eventuale sottoscrittore individuato, con l'indicazione del responsabile e del ruolo di ognuno particolarmente per quanto attiene ai settori di ICT, competenze linguistiche, social media e comunicazione;
- delle modalità di contatto del gruppo di lavoro e/o delle figure professionali con la Stazione Appaltante.



**In caso di figure non ancora individuate è obbligatorio indicare il profilo dettagliato della figura professionale che sarà utilizzato.**

**Verrà attribuito un maggior punteggio a coloro che indicano persone di riferimento rispetto a coloro che individuano mere figure professionali ancora da selezionare.**

La composizione del gruppo di lavoro non potrà essere modificata in tempi successivi alla sua prima presentazione se non con il consenso esplicito e formale della Regione Abruzzo.

Le attività del personale della Ditta aggiudicataria impiegato nel gruppo di lavoro saranno svolte sia, eventualmente, on-site, presso una sede regionale (L'Aquila o Pescara) a seconda della necessità e delle attività, sia da remoto su indicazione della Stazione Appaltante.

Di seguito vengono descritte le aree di competenza delle figure professionali minime da garantire sulla base dei servizi forniti: *Engineering, Web Development, Analytics, User Experience, Social Media, Web Design, Public Relation.*

##### **5. DURATA E PIANO DELLE ATTIVITA'**

L'aggiudicatario, in sede di offerta, dovrà presentare un diagramma di Gantt ovvero un cronoprogramma che permette la rappresentazione grafica del calendario delle attività di progetto che fornisca una chiara illustrazione dello stato di avanzamento delle azioni operative necessarie alla concretizzazione del progetto, indicando anche le fasi temporali in cui si articola l'attività e la calendarizzazione delle riunioni operative e di controllo con i referenti tecnici della Stazione Appaltante.

I beni e servizi affidati dovranno essere forniti, tenendo conto delle tempistiche connesse alle specifiche finalità cui ciascuno di essi risponde e secondo il piano di lavoro indicato nel cronoprogramma. Occorre sottolineare che tutti i servizi dovranno essere eseguiti entro n.12 mesi dalla stipula del contratto, ma l'erogazione delle giornate previste potrà essere modulata in funzione alle esigenze Regionali; pertanto, durante l'arco temporale di 12 mesi, l'erogazione delle giornate potrebbe non essere omogenea, ma intensificarsi in certi periodi e diminuire in altri, in funzioni di attività specifiche. In questa ottica, il cronoprogramma delle attività è da considerarsi puramente indicativo.





## **6. LICENZE SOFTWARE**

L'acquisto di eventuali software o piattaforme informatiche necessarie o di ausilio al corretto svolgimento del progetto è a carico del fornitore. L'Amministrazione si riserva di fornire al contraente precise indicazioni, vincolanti, anche in corso d'opera, relative a eventuali integrazioni e modifiche circa soggetti, località, tempistica e quant'altro è oggetto dell'appalto e che viene indicato nel presente capitolato speciale e nello schema di contratto. Il codice sorgente e i contenuti restano di proprietà della Regione Abruzzo così come tutto ciò che verrà realizzato sul network oggetto dell'affidamento.

La ditta aggiudicataria dovrà anche fornire le credenziali di accesso e quant'altro necessario per l'amministrazione delle pagine istituzionali e canali social oggetto del presente capitolato.

## **7. VINCOLI ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL CONTRATTO**

La stazione Appaltante si riserva di procedere all'affidamento in presenza di una sola offerta valida, nonché di sospendere motivatamente, indire nuovamente o non procedere ad alcun affidamento. La partecipazione alla presente procedura di valutazione competitiva implica la rinuncia, da parte dell'offerente, a qualunque richiesta di risarcimento nei confronti dell'Amministrazione per la mancata sottoscrizione del contratto. Il Servizio "*Sport ed Emigrazione*" della Regione Abruzzo acquisisce la piena titolarità, nessun diritto o facoltà esclusa, di tutti i prodotti e documenti realizzati in esecuzione dell'affidamento.