

## CAPITOLATO TECNICO

### Richiesta di Offerta (RDO) n. 2758250/2021

“Acquisizione di spazi pubblicitari on line per l’attività di web e digital marketing per la diffusione della piattaforma federica.eu”

### Premessa

**Federica Web Learning** è il Centro d’Ateneo dell’Università di Napoli Federico II per l’innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale.

Oggi con oltre **300 MOOC** (Massive Open Online Courses; in italiano, «Corsi online aperti su larga scala»), tutti ideati e realizzati con docenti dell’Università di Napoli Federico II e con la faculty di prestigiosi Atenei nazionali e internazionali, **la multiplatforma [federica.eu](http://federica.eu) è un’eccellenza nella formazione digitale: prima single-university platform europea**, è nella **top 10 mondiale** per produzione di Massive Open Online Courses (MOOC), che hanno raggiunto, in pochi anni, oltre centottanta milioni di learner sui principali aggregatori globali di formazione, offrendo una risposta didattica innovativa ai bisogni formativi delle generazioni digitali.

Sviluppata dalla più antica Università pubblica del Mezzogiorno, grazie al cofinanziamento dei fondi strutturali europei, Federica, **nata nel 2007 come progetto pionieristico di alta formazione online con una prima piattaforma per la produzione e distribuzione di corsi multimediali ad accesso libero**, è diventata una best practice nel panorama internazionale, con oltre tredici anni di esperienza e un team di professionisti specializzati nelle competenze chiave dell’education technology.

In coerenza con gli **obiettivi previsti dall’Agenda Digitale Campania 2014–2020**, il Centro Federica Web Learning, con il Progetto La Fabbrica Digitale segue linee di attività finalizzate alla **ricerca, produzione e diffusione dei Learning Spaces ed e-content attraverso i canali digitali della multiplatforma federica.eu**, un prodotto d’avanguardia della programmazione europea, grazie all’investimento della Regione Campania rinnovato e potenziato nel 2017.

In questa fase caratterizzata dalla **continua espansione del fenomeno MOOC** (oltre 180 milioni di learners globali sulle principali piattaforme MOOC) e in relazione alla **crescita dell’offerta formativa della multiplatforma Federica** volta a soddisfare una domanda sempre più ampia di formazione in modalità digitale, si ritiene necessario dare continuità alle **attività di comunicazione, promozione e diffusione dei learning spaces** di Federica sul **territorio campano, nazionale e internazionale**.

Il Centro Federica Web Learning, rappresentato anche con un presidio internazionale qualificato attraverso **Federica X** sulla piattaforma **EdX**, è sempre attento a individuare una strategia idonea a raggiungere questa mission, avvalendosi dell'expertise del personale interno del Progetto Federica Weblearning. La Fabbrica Digitale.

La strategia messa in campo ha l'obiettivo sia di incrementare la visibilità e l'accesso all'Hub multiplatforme di Federica Weblearning, segmentando a seconda dei pubblici di riferimento, sia l'**obiettivo di garantire la diffusione del Progetto Federica Weblearning**. La Fabbrica Digitale, come previsto dalla Regolamentazione europea (Reg. UE 1303/2013) nonché dalle "Linee guida e manuale d'uso per le azioni di comunicazione, informazione e pubblicità a cura dei beneficiari del **POR Campania FESR 2014-2020**" (**DD. n. 44 del 20.03.2017 (BURC n. 26 del 27/03/2017)**).

Il centro già si avvale del know how di professionalità interne per l'elaborazione dei contenuti da veicolare, sotto il profilo redazionale e grafico, nonché per attività di diffusione ordinarie, che si occuperanno della produzione dei materiali da veicolare, ma si ritiene indispensabile ricorrere a procedure esterne per l'acquisizione di spazi e gestione di servizi di digital advertising, fondamentali per prevedere una diffusione capillare della multiplatforma federica.eu e un ampliamento del proprio target di riferimento, dando massima valorizzazione alla straordinaria offerta di MOOC.

## CAPITOLATO TECNICO

### DEFINIZIONE DEL SERVIZIO

#### a. Oggetto

L'affidamento ha per oggetto l'acquisizione di spazi **pubblicitari online per l'attività di digital marketing** aventi come obiettivo la **diffusione e la promozione della multiplatforma federica.eu** del progetto Federica Weblearning. La Fabbrica Digitale.

Tale fornitura, nello specifico, dovrà prevedere l'erogazione dei seguenti **servizi e attività**:

- **SEO**: ottimizzazione SEO on-page e off-page della multiplatforma federica.eu (composta da un LMS proprietario, un LMS open-source e un CMS open-source);
- **Digital Advertising**: pianificazione e gestione di attività attraverso la piattaforma Google Ads (SEM, Display Ads, Youtube Ads e Remarketing) e gestione di attività e annunci multi-target attraverso piattaforme social coerenti con gli obiettivi e i target della multiplatforma Federica;

- **Affiliate Marketing:** gestione per attività di Digital PR e Sponsored content su siti web ritenuti pertinenti con i pubblici di riferimento dell'ecosistema della multiplatforma Federica;
- **Marketing Automation:** creazione e gestione di strumenti di Email marketing automation
- **Native advertising:** creazione di annunci differenziati e multi target che si integrano con le piattaforme contenitore;
- **Reporting automation:** creazione e gestione di strumenti per il monitoraggio automatizzato e interattivo delle attività organiche e a pagamento;

### b. Durata

Il contratto avrà durata a decorrere **dalla data di stipula e sino al 31.12.2021.** La società selezionata dovrà presentare il piano operativo definitivo dell'acquisizione e della gestione di servizi, indicati successivamente, entro **1 mese** dall'avvio del contratto. La società dovrà porre in essere le attività di fine tuning e di ottimizzazione delle attività nell'arco del successivo periodo.

Ove necessario, troverà applicazione l'art. 106, c. 11, del CODICE, per cui la durata del contratto potrà essere prorogata per il tempo strettamente necessario alla conclusione delle procedure poste in essere per l'individuazione del nuovo contraente.

### c. Valore

Il contratto prevede un impegno economico complessivo pari a: **€ 210.000 + IVA**, ripartito in base alle esigenze di diffusione per ognuno dei canali individuati e come di seguito indicato:

CANALI	SPAZI	COSTO
Facebook/Instagram Ads	almeno 150	euro 60.000 + IVA
LinkedIn Ads	almeno 80	euro 20.000 + IVA
Google Ads	almeno 100	euro 40.000 + IVA
Native Advertising	almeno 100	euro 20.000 + IVA
Email Marketing Automation		euro 20.000 + IVA
Affiliate Marketing – siti pertinenti	almeno 70	euro 50.000 + IVA
<b>TOTALE</b>		<b>euro 210.000 + IVA</b>

## PIANO OPERATIVO DI ACQUISIZIONE DI SPAZI E GESTIONE DEI SERVIZI

Il piano dovrà essere declinato indicando: strumenti, canali e tecnologie che si intende attivare.

Nello specifico si richiedono i seguenti **servizi**:

- Progettazione, Gestione e attivazione delle piattaforme di digital advertising;
- Configurazione di attività di web e digital marketing sulla base dei contenuti, testuali e visuali, ideati e forniti dal Committente;
- Configurazione di uno strumento di digital marketing e reporting automation.

Preso in carico dei costi relativi alle attività di web e digital marketing sui diversi canali.

Gli **obiettivi delle attività** declinate nel piano, in relazione alle specificità di ogni canale di digital advertising individuato nel presente avviso, sono:

- incrementare il numero di fan/follower delle pagine social di Federica Web Learning
- incrementare la visibilità dei contenuti veicolati e il relativo tasso di coinvolgimento
- fidelizzare l'attuale audience della multipiattaforma federica.eu;
- far conoscere l'offerta didattica multimediale della multipiattaforma federica.eu a nuovi pubblici di riferimento, incrementando la brand awareness del progetto;
- promuovere le attività e le iniziative legate alla multipiattaforma e al progetto Federica.

Di seguito si riportano i **canali individuati** e le relative attività di digital marketing:

1. **Facebook/Instagram Ads**: attività di tipo awareness, consideration e conversion con ad set multipli;
2. **LinkedIn Ads** – attività boost content, sponsored inmail, lead generation;
3. **Google Ads** – annunci della rete di ricerca, annunci display e annunci video;
4. **Native Advertising**: annunci display e content in linea con il contenitore;
5. **Mailchimp / Active campaign** - attività di Email automation;
6. **Affiliate Marketing** – sponsored content e banner su siti pertinenti.

## SPECIFICHE TECNICHE

La Società dovrà quindi formulare un **Piano operativo** di acquisizione e gestione degli spazi che preveda:

1. Acquisizione degli spazi sui canali sopra elencati;
2. L'uso integrato di più canali digital (web e social) con contestuale adeguamento del format grafico e strategico;

3. L'apertura e la configurazione di ulteriori account social, oltre quelli presenti, se necessari;
4. Creazione di uno strumento di report automation per l'utilizzo interno;
5. Report attività.

Tutti i formati dovranno essere idonei per la fruizione mediante dispositivi mobili e piattaforme più diffuse (IOS e Android).

Oltre a definire l'architettura informativa, i modelli di navigazione e i contenuti, la Società dovrà provvedere al settaggio di tutti i tracciamenti per l'analisi degli insight emersi, al servizio delle review grafiche o di contenuto, alle attività di fine tuning, degli obiettivi e della strategia.

Nel rispetto della direttiva (UE) 2016/212 relativa all'accessibilità dei siti web e delle applicazioni mobili degli enti pubblici e della legge n. 4/2004, come modificata dal d.lgs. n. 106/2018, in materia di semplificazione dell'accesso degli utenti, in particolare delle persone con disabilità, agli strumenti informatici, la Società dovrà porre in essere strategie e pratiche per il Search Engine Optimization (S.E.O.), volte ad aumentare la visibilità delle attività di diffusione, migliorandone la posizione nelle classifiche dei motori di ricerca e nei risultati cosiddetti "puri" o "organici".

## MONITORAGGIO E REPORTISTICA

La Società dovrà effettuare un'**attività costante di monitoraggio** rispetto alla corretta esecuzione ed efficacia delle iniziative di diffusione della piattaforma federica.eu ed effettuare una puntuale reportistica relativa a tutte le specifiche attività pianificate a sostegno della promozione e della comunicazione di ciascuna attività di diffusione.

In particolare dovrà effettuare con **cadenza mensile**, un'analisi delle conversazioni online per verificare la reputation generata e stilare, sempre con cadenza mensile, dei report quali-quantitativi dettagliati.

I **report di monitoraggio** dovranno contenere almeno i seguenti **indicatori**:

1. Numero di visualizzazioni dei contenuti in formato video e numero di interazioni con gli stessi da parte del pubblico sulle piattaforme social (share, like, commenti);
2. Numero di visualizzazioni e interazioni ottenute dai post sui canali social media;
3. Numero di click effettuati sull'annuncio;
4. Costi di acquisizioni di nuovi followers;
5. Costi di acquisizione di nuovi utenti sulla piattaforma;
6. Citazioni e visualizzazioni presunte sulla stampa online.

Tali report dovranno essere presentati con frequenza mensile, al fine di consentire il monitoraggio costante delle attività.

## **COORDINAMENTO CON FEDERICA WEB LEARNING**

Il servizio dovrà essere svolto in stretta collaborazione con Federica Web Learning e dovrà realizzarsi mediante l'individuazione di referenti fissi per conto della Società in relazione ai servizi e alle forniture oggetto dell'affidamento.

Tutte le attività svolte dovranno essere validati da Federica Web Learning con specifica approvazione.

La vigilanza sull'espletamento del Servizio compete a Federica Web Learning per tutta la durata dell'affidamento, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei.

Conseguentemente, Federica Web Learning potrà disporre in qualsiasi momento e a sua discrezione e giudizio, la verifica delle modalità operative del Servizio, al fine di accertare l'osservanza di tutte le norme stabilite nel presente documento.

A tale fine, la Società è tenuta ad assicurare a Federica Web Learning tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti.

## **RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ**

La Società dovrà svolgere il servizio affidato con diligenza professionale attenendosi alle direttive impartite da Federica Weblearning e nel rispetto della normativa vigente in materia di comunicazione ed annunci pubblicati e alle norme contenute nel Codice di Autodisciplina della comunicazione commerciale vigente in Italia.

In particolare, la Società deve elaborare proposte originali non suscettibili di censure sotto il profilo della:

- concorrenza sleale per imitazione di messaggi pubblicitari, di qualsiasi natura essi siano;
- pubblicità ingannevole;
- contraffazione di marchi, disegni, modelli o brevetti, violazione di diritti di proprietà letteraria ed artistica, di diritti della personalità e dei diritti di autore.

La Società dovrà tenere sollevata ed indenne Federica Web Learning per tutti i danni che dovesse quest'ultima subire a seguito di pretese, azioni o procedimenti giudiziari che venissero avanzati e/o instaurati nei confronti di Federica Web Learning a qualsiasi titolo, in relazione alla diffusione dei materiali creativi utilizzati, anche

se dalla stessa approvati, ad eccezione dei casi in cui la responsabilità derivi esclusivamente da dati o notizie non veritieri fornite da Federica Web Learning.

## **SEGRETO PROFESSIONALE**

La Società si impegna a mantenere il segreto professionale sulle informazioni, nelle notizie e sui dati inerenti all'attività di Federica Web Learning. In nessun caso, inoltre, è possibile utilizzare tali dati e informazioni per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del Servizio.

La Società è responsabile dell'osservanza dei suddetti obblighi da parte dei suoi dipendenti, consulenti e collaboratori.

## **DIRITTI D'AUTORE E PROPRIETÀ DELLE RISULTANZE**

Federica Web Learning non assume alcuna responsabilità nel caso in cui la Società abbia usato, nell'esecuzione del Servizio, dispositivi o soluzioni tecniche di cui altri abbia ottenuto l'esclusiva.

Tutti i prodotti generati nel corso del Servizio oggetto del presente affidamento rimangono di esclusiva proprietà di Federica Web Learning.

I diritti di proprietà e/o di utilizzazione e sfruttamento economico degli elaborati, delle opere dell'ingegno, delle creazioni intellettuali, delle procedure software e dell'altro materiale anche didattico creato, inventato, predisposto o realizzato dall'aggiudicatario o da suoi dipendenti e collaboratori nell'ambito o in occasione dell'esecuzione del presente Servizio rimarranno di titolarità esclusiva di Federica Web Learning che potrà quindi disporre senza alcuna restrizione la pubblicazione, la diffusione, l'utilizzo, la duplicazione e la cessione anche parziale di dette opere dell'ingegno.