

Al Direttore del Centro

FEDERICA WEBLEARNING

**CENTRO DI ATENEO PER L'INNOVAZIONE
LA SPERIMENTAZIONE E LA DIFFUSIONE
DELLA DIDATTICA MULTIMEDIALE"**

Oggetto: Relazione istruttoria - Determina a contrarre per l'affidamento di servizi per la realizzazione di prodotti di comunicazione e l'acquisizione di spazi pubblicitari online per la Digital Communication della multiplatforma del Centro Federica Weblearning

La presente relazione è rilasciata dalla sottoscritta dott.ssa Gaetana Melchionna, cat. EP I, in servizio presso il Centro Federica Weblearning, in qualità di Responsabile del Progetto ai sensi dell'art. 15 del D.lgs. n. 36/2023, incaricata con Decreto di nomina n. 71 del 13/10/2023.

L'appalto ha per oggetto l'affidamento di servizi per la realizzazione di prodotti di comunicazione e l'acquisizione di spazi pubblicitari online per la Digital Communication della multiplatforma del Centro Federica Weblearning.

Premessa

Federica Weblearning è il Centro d'Ateneo dell'Università degli Studi di Napoli Federico II per l'innovazione, la sperimentazione e la diffusione della didattica multimediale.

Oggi con oltre 500 MOOC (Massive Open Online Courses), 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 è un'eccellenza nella formazione digitale: prima single-university platform europea, è nella top 20 mondiale per produzione MOOC, che hanno raggiunto, in pochi anni, oltre duecento 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 Weblearning, 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 questa fase caratterizzata dalla continua espansione del fenomeno MOOC (oltre 220 milioni di learners globali sulle principali piattaforme MOOC) e in relazione alla crescita dell'offerta formativa della multiplatforma

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

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.

La strategia adottata persegue il duplice obiettivo di incrementare la visibilità e l'accesso all'Hub multiplatforme di Federica Weblearning, segmentando a seconda dei pubblici di riferimento.

Definito, pertanto, nel dettaglio, il prodotto e gli obiettivi della strategia di comunicazione istituzionale, grazie al know how di professionalità interne, si rende indispensabile, a questo punto, ricorrere a procedure esterne volte all'acquisizione degli spazi pubblicitari on line per la digital communication e la comunicazione pubblica, fondamentali per assicurare la diffusione capillare della multiplatforma federica.eu e l'ampliamento del proprio target di riferimento, dando massima valorizzazione alla straordinaria offerta di MOOC.

Tale intervento – approvato con la delibera n. 07 del 04/07/2023 dal Comitato Direttivo del Centro - in particolare, prevede che l'operatore cui verrà affidato il servizio dovrà eseguire le seguenti prestazioni:

- **Progettazione e realizzazione di materiali grafici statici:** nello specifico copertine dei corsi MOOC, banner, icone o infografiche. Materiali da utilizzare per la comunicazione digitale o a stampa.
- **Progettazione e realizzazione di prodotti informativi e di disseminazione:** si rende necessaria la realizzazione di specifici strumenti di comunicazione che prevedono - in aggiunta all'intervento di tipo grafico - anche la realizzazione di contenuti testuali.
- **Progettazione e realizzazione di prodotti di marketing e comunicazione digitale:** prodotti di comunicazione che mirano alla promozione dei corsi o dei programmi formativi verso nuovi pubblici, al mantenimento degli attuali iscritti e alla riconoscibilità del prodotto da un punto di vista istituzionale.
- **Acquisizione spazi di digital advertising:** da effettuare con i principali provider del mercato per realizzare un incremento dell'audience.
- **Attività di supporto tecnico e informativo tramite piattaforma di help desk:** risoluzione di ticket tecnici e realizzazione di guide per garantire la customer satisfaction degli utenti della multi-piattaforma.
- **Strumenti per incrementare il livello di retention degli iscritti:** realizzazione di attività di reportistica, attività editoriali di comunicazione e di editing sui contenuti dei corsi con l'obiettivo di migliorare il livello di retention degli utenti.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

- **Strumenti di monitoraggio e valutazione dei principali KPIs di comunicazione e marketing:** realizzazione di strumenti informatici di monitoraggio, survey e report, con l'obiettivo di raccogliere dati utili al miglioramento dell'esperienza utente.

Tipologia prevalente dell'appalto

Servizi

Servizi per la realizzazione di prodotti di comunicazione e per l'acquisizione di spazi pubblicitari online funzionali alla Digital Communication della multiplatforma del Centro Federica Weblearning.

Quantificazione dell'appalto

L'importo presunto è pari a € 139.000,00 – oltre IVA.

Il valore economico complessivo della acquisizione del servizio è stato determinato su una stima di costi anche alla luce di due precedenti affidamenti per analoghi servizi effettuati dal Centro: RDO MEPA n. 3046510/2022 e Trattativa Diretta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) n. 1424156.

Si è proceduto, pertanto, ad un'analisi di settore sul numero di utenti per ogni singolo canale ai fini della definizione del numero di spazi necessari e del conseguente costo. In particolare, dal recente Report Digital 2023 <https://wearesocial.com/it/blog/2023/02/digital-2023-i-dati-italiani/> si comprende l'evoluzione delle piattaforme e del numero degli utenti di riferimento.

Occorre, altresì tenere conto che il numero di spazi sui rispettivi canali può variare in base a diversi parametri quali numero di riferimento click, rilevanza degli spazi in correlazione con i target, la durata temporale della singola attività di diffusione, la tipologia del contenuto di veicolare e la specificità dei diversi target.

Per quanto riguarda i prodotti di comunicazione nella Trattativa Diretta sul Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione (MEPA) n. 1424156 era richiesta la realizzazione di 150 prodotti più la realizzazione di 4h di video e circa 50h di consulenza.

Per l'erogazione di servizi e per le attività operative richieste si è proceduto ad una stima utilizzando i parametri del CCNL commercio terziario e servizi di Euro 70.000

Quindi, si evidenzia che ai sensi dell'articolo 11 comma 2 del d.lgs. 36/2023, il contratto collettivo applicabile al personale dipendente impiegato dovrà risultare il seguente: CCNL commercio terziario e servizi.

Si ipotizza altresì una quota di Euro 39.000 che includa i Costi generali, i costi di gestione e remunerazione dell'impresa.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

Inoltre, è richiesto l'acquisto di spazi pubblicitari online per le seguenti quantità e relativi importi, calcolati in base alle quotazioni di mercato:

CANALI	SPAZI	COSTO
Facebook/Instagram Ads	almeno 40	euro 15.000 + IVA
Google Ads	almeno 40	euro 15.000 + IVA
TOTALE		euro 30.000 + IVA

La somma dei costi del personale più i costi generali più l'acquisto degli spazi è di Euro 139.000 oltre IVA..

La sottoscritta, nella qualità di RUP, ritiene pertanto congrua e coerente la valutazione relativa al costo stimato del servizio e la indica come importo a base del presente affidamento.

L'importo degli oneri della sicurezza da interferenza è pari a zero in quanto trattasi di servizio di natura intellettuale e che non è suscettibile di realizzare situazioni per le quali le norme vigenti richiedono la compilazione del DUVRI e la conseguente stima degli oneri per la sicurezza da interferenza.

Per adempiere a quanto indicato nella delibera n.7 del 04/07/2023 del Comitato Direttivo del Centro, si propone di procedere mediante affidamento diretto del servizio in oggetto ex art. 50, co. 1, lett. b) del D.Lgs. n. 36/2023 **affidamento diretto del servizio in oggetto, ai sensi dell' Art. 50, comma 1, lett. b), del Decreto legislativo 31 marzo 2023, n. 36, Codice dei contratti pubblici** ai sensi del quale è possibile procedere all' affidamento dei contratti di lavori, servizi e forniture di importo inferiore alle soglie di cui all' articolo 14 mediante "l'affidamento diretto dei servizi e forniture, ivi compresi i servizi di ingegneria e architettura e l'attività di progettazione, di importo inferiore a 140.000 euro, anche senza consultazione di più operatori economici, assicurando che siano scelti soggetti in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, anche individuati tra gli iscritti in elenchi o albi istituiti dalla stazione appaltante". L'affidatario dovrà essere iscritto al MePa nel Bando "Servizi" nella Categoria "Marketing, comunicazione, pubblicità, social media, ricerche di mercato".

Accertato che, dal monitoraggio del portale degli acquisti on line delle P.A, www.acquistinretepa.it, non figurano forniture/servizi offerte/i in Convenzione Consip aventi caratteristiche corrispondenti a quanto richiesto sul MEPA.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicawelearning@pec.unina.it

federica.eu

Per quanto concerne la selezione dell'operatore affidatario, al fine di assicurare che quest'ultimo sia in possesso di documentate esperienze pregresse idonee all'esecuzione delle prestazioni contrattuali, si è proceduto ad un'analisi di mercato, valutando aziende con precedente esperienza in ambiti di:

- consulenza personalizzata;
- web advertising e digital marketing;
- social media advertising;
- comunicazione e grafica.

Dalla ricerca effettuata risulta conforme alle caratteristiche richieste, la seguente società:

Hubstrat

P.IVA: 07788231210

Website: <https://hubstrat.it>

Via Arco Mirelli, 36 – 80122

Napoli

Con sedi a Napoli, Roma, Milano e Barcellona, Hubstrat è una global agency che offre servizi integrati, multidisciplinari e scalabili per la crescita di diverse organizzazioni pubbliche e private.

L'Azienda ha una forte expertise nel settore del digital marketing, design, PR & press con particolari focus:

- nella creazione e gestione di siti web;
- nel design "esperienziale" di interfacce e grafiche ottimizzate per la corretta navigazione e usabilità in Rete;
- nella produzione di contenuti multimediali adatti ai diversi obiettivi e target;
- nella gestione dei social media;
- nella promozione online su scala nazionale.

La società è inoltre iscritta all'albo degli Innovation Manager del MISE (Ministero dello Sviluppo Economico) ed è associata all'Unione Industriali Napoli.

I punti di forza di Hubstrat che hanno portato alla sua scelta sono i seguenti:

- **Esperienza e competenza:** Hubstrat dispone di un team di professionisti esperti e qualificati con una lunga esperienza nel settore della comunicazione e del marketing (<https://hubstrat.it/network/>). Nello specifico, Hubstrat investe in ricerca e testing di risorse, strumenti, professionisti e partner qualificati, stringendo accordi strutturati di fornitura specializzata. Attraverso questa linea continua di ricerca, conoscenza, aggiornamento e reclutamento, ciascun project manager è in grado di poter strutturare strategie avanzate sempre innovative, team esecutivi sempre efficienti, completi e funzionali per specifici obiettivi.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicawelearning@pec.unina.it

federica.eu

- *Flessibilità e proattività: Hubstrat è un'agenzia flessibile e proattiva, in grado di adattarsi alle esigenze in continua evoluzione dei clienti. Nello specifico, Hubstrat ha consolidato e ottimizzato procedure basate sui principi del modello A.G.I.L.E che consentono ai project manager e gli account executive di valutare con costanza l'efficienza dei servizi realizzati, le K.P.I., i risultati ottenuti rispetto a quelli attesi, ponendosi come veri e propri "temporary manager" per ciascun Committente, con l'obiettivo di massimizzare le performance.*
- *Esperienze pregresse presso altri Enti pubblici:*
 - ❖ *Agenzia Nazionale Giovani (ANG), organismo governativo del Ministero dell'Economia e dello Sviluppo. Per ANG, Hubstrat ha realizzato l'intero portale web nel rispetto delle linee guida AGID e nel rispetto di un design accessibile. Oltre all'UX / UI e allo sviluppo è stato organizzato un programma di supporto tecnico, di integrazione dei sistemi, un programma di manutenzione ordinaria e una gestione dei campagne marketing.*
 - ❖ *CNR (Centro Nazionale Ricerche). Hubstrat ha realizzato un'importante campagna di sensibilizzazione per l'innalzamento della differenziata nei territori della Mongolia.*
 - ❖ *Zecca di Stato. Hubstrat ha realizzato portali web e interfacce visive.*

- *Documenti allegati alla presente relazione istruttoria:*
 - *Capitolato Tecnico;*

Napoli, 16/10/2023

Il Responsabile del Progetto
dot.ssa Gaetana Melchionna



Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

ALLEGATO 1

CAPITOLATO TECNICO

1. Premessa

Federica Weblearning 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 500 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 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.

Federica Weblearning offre un benchmark di livello internazionale, con il più ampio repository al mondo di learning objects (LO) multimediali in lingua italiana con l'offerta ad accesso libero di:

- 3 ambienti e-learning (LMS) per diversi pubblici di riferimento:
- un catalogo di LO in continuo ampliamento
 - 10.000 unità didattiche
 - 10.000 video
 - 50.000 immagini
 - 100.000 link di approfondimento

Dal 2015 al 2023 Federica ha realizzato 500 MOOC:

- consentendo a oltre 750.000 learners (universitari e non) di fruire di un'offerta multidisciplinare, gratuita, inclusiva e liberamente accessibile, generando

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II

Via Partenope, 36 - 80121 Napoli

C.F. 00876220633

Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756

info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it

federica.eu

- registrando 1,5 milioni di sessioni di studio ogni anno

L'intera offerta MOOC di Federica è pensata per tre macroaree:

- l'orientamento post scolastico, al fine di agevolare l'accesso agli studi accademici e diminuire il drop-out universitario;
- l'università, per supportare il distance learning e la didattica, garantire un accesso libero e inclusivo all'alta formazione, anche in partnership con altri Atenei e Istituzioni e in un'ottica di internazionalizzazione;
- il lifelong learning, per supportare il ciclo continuo della formazione e i processi di upskilling e reskilling della Pubblica Amministrazione e del mondo professionale.

Il Centro Federica Weblearning, rappresentato anche con un presidio internazionale qualificato, attraverso Federica X sulla piattaforma edX e come Università di Napoli Federico II - Federica Weblearning sulla piattaforma Coursera, è sempre attento a individuare una strategia idonea a raggiungere la propria mission.

In questa fase caratterizzata dalla continua espansione del fenomeno MOOC (oltre 280 milioni di learners globali sulle principali piattaforme MOOC) e in relazione alla crescita dell'offerta formativa della multipiattaforma 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 corsi online di Federica sul territorio campano, nazionale e internazionale.

La fornitura richiesta è dunque finalizzata alla realizzazione di strumenti e prodotti di comunicazione volti a incrementare la visibilità e l'accesso all'Hub multipiattaforma di Federica e ai corsi online.

2. Oggetto del servizio e termini temporali delle fasi di esecuzione

Il servizio oggetto della presente trattativa diretta è finalizzato alla realizzazione di strumenti avanzati e prodotti integrati di comunicazione e digital marketing. Questi saranno specificamente dedicati alla multipiattaforma del Centro Federica Weblearning e saranno principalmente rivolti alla promozione e diffusione di corsi e programmi formativi online, così come eventi e webinar.

I prodotti formativi sono caratterizzati da una natura ibrida e dinamica, che richiede una strategia di comunicazione mirata e innovativa. La diffusione dovrà essere eseguita attraverso i canali di comunicazione digitale, includendo social media, email marketing, e piattaforme di contenuti multimediali, mantenendo un approccio coerente e integrato.

Il FORNITORE, in stretta collaborazione con i referenti di progetto della COMMITTENTE, sarà responsabile della definizione degli step chiave per la progettazione, realizzazione e implementazione di

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

ciascun prodotto di comunicazione e digital marketing. Questi includeranno la pianificazione, lo sviluppo, il test e la distribuzione, in conformità con i brief forniti dalla COMMITTENTE.

La COMMITTENTE fornirà un supporto attivo durante la fase di progettazione, e sarà anche coinvolta nella validazione degli stessi, assicurando che siano in linea con gli obiettivi, gli output attesi e le quantità specificate. Sarà altresì responsabile della supervisione della realizzazione, garantendo che siano rispettati gli standard qualitativi ed etici.

Il servizio richiesto mira a ottimizzare la presenza online e la diffusione dei corsi e dei programmi formativi sulla piattaforma federica.eu. La realizzazione è prevista entro il 31/07/2024, seguendo un calendario ben definito e programmando le attività in modo tale da rispettare la roadmap stabilita e i requisiti di qualità. La trasparenza, l'efficienza e la collaborazione saranno fondamentali per il successo del progetto.

Il servizio è finalizzato alla realizzazione di prodotti di comunicazione e digital marketing relativi alla multiplatforma del Centro Federica Weblearning e in particolare finalizzati alla diffusione dei seguenti progetti di digital education:

Di seguito si propone una **rappresentazione schematica** del processo di realizzazione **di ogni prodotto di comunicazione e digital marketing**, con l'identificazione degli **obiettivi**, degli **output** attesi e delle **quantità**.

La fornitura richiesta avrà ad oggetto la fornitura dei seguenti strumenti e prodotti di comunicazione.

1. Progettazione e realizzazione di materiali grafici statici

Obiettivo	<p>Le copertine dei corsi rappresentano il primo impatto visivo per l'utente nella fase di scelta di un corso online.</p> <p>In linea generale ogni corso prevede la realizzazione di una copertina. Nel caso di programmi o progetti (raggruppamento di più corsi) si producono anche dei banner che sono utilizzati per i diversi canali di comunicazione. Complessivamente le copertine e i banner sono prodotti in più formati (ottimizzati per il web e per la stampa).</p> <p>Per ogni corso o programma formativo sono poi previsti anche altri materiali grafici utilizzabili sia all'interno dei corsi sia su altri canali di comunicazione e marketing digitale.</p>
------------------	--

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
 Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
 C.F. 00876220633
 Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
 info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

UNIVERSITÀ DEGLI STUDI DI NAPOLI FEDERICO II
 CENTRO DI SERVIZIO DI ATENEIO FEDERICA WEBLEARNING - DIDATTICA MULTIMEDIALE
 PG/2023/0125799 del 17/10/2023



Prodotti e strumenti	<ul style="list-style-type: none"> ● N. 50 - Copertine per i corsi; ● N. 50 - Banner grafici in diversi formati (dimensioni) multicanale; ● N. 50 - Icone per i materiali di comunicazione; ● N. 25 - Infografiche e materiali di approfondimento interno ai corsi; ● N. 10 - Template Slide per presentazioni e reportistica.
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> ● File esecutivo finale per ogni materiale grafico prodotto; ● File sorgente per ogni materiale grafico prodotto.

2. Progettazione e realizzazione di prodotti informativi e di disseminazione

Obiettivo	Per le attività di disseminazione dei corsi o programmi formativi verso differenti pubblici di riferimento si rende necessaria la realizzazione di specifici strumenti di comunicazione che prevedono - in aggiunta all'intervento di tipo grafico - anche la realizzazione di contenuti testuali.
Prodotti e strumenti	<ul style="list-style-type: none"> ● N. 50 - Comunicati Stampa; ● N. 50 - Media-kit (10 slide); ● N. 5 - Brochure formato A5 x da x pagine; ● N. 10 - Flyer formato A5; ● N. 10 - Locandine eventi e/o webinar;
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> ● File esecutivo finale per ogni materiale prodotto; ● File sorgente per ogni materiale prodotto.

3. Progettazione e realizzazione di prodotti di marketing e comunicazione digitale:

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

Obiettivo	<p>I prodotti di marketing e comunicazione digitale sono finalizzati:</p> <ul style="list-style-type: none"> • alla promozione dei corsi o dei programmi formativi verso nuovi pubblici di riferimento (incremento iscrizioni); • al mantenimento degli attuali iscritti alla multiplatforma (fidelizzazione); • alla riconoscibilità del prodotto da un punto di vista istituzionale (awareness).
Prodotti e strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • N. 50 - Landing Page Wordpress; • N. 50 - Enrol Page Moodle; • Revisione di 30 enrol page del LMS della multiplatforma; • N. 50 - Campagne email (DEM) interne alla multiplatforma; • N. 200 - Social Media Post da veicolare sui profili social della multiplatforma (Facebook, Instagram, LinkedIn, Twitter (50 post per ogni social network)); • N. 50 - Caricamenti video sul Canale YouTube e relative personalizzazioni dei metadati (titolo, descrizione, tag).
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • File esecutivo finale per ogni materiale prodotto.

4. Acquisizione spazi di digital advertising:

Obiettivo	Incremento delle audience per ciascun corso o programma formativo attraverso spazi pubblicitari digitali che consentano di targettizzare al meglio i messaggi di comunicazione.
Prodotti e strumenti	<p>Acquisizione di spazi di digital marketing per un importo massimo di:</p> <ul style="list-style-type: none"> • 15.000 € - su circuito Facebook Ads e Instagram Ads; • 15.000 € su circuito Google Ads (Paid Search Display Ads in funzione degli obiettivi di comunicazione).
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • File esecutivo finale per ogni Ads; • Report sulle principali KPIs raggiunti.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

5. Attività di supporto tecnico e informativo tramite piattaforma di help desk:

Obiettivo	Assistenza informativa e supporto tecnico per gli iscritti ai corsi o ai programmi formativi.
Prodotti e strumenti	Supporto help desk online multicanale (email e social) attraverso la gestione di: <ul style="list-style-type: none"> • N. 2.000 - Ticket via email e social; • N. 20 - Articoli FAQ da pubblicare nell'Help Center dedicato.
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • File di progetto delle FAQ; • Report sulle principali KPIs.

6. Strumenti per incrementare il livello di retention degli iscritti

Obiettivo	<p>Gli strumenti per incrementare il livello di retention degli iscritti su una piattaforma e-learning sono fondamentali per mantenere alto l'interesse e la partecipazione degli studenti nel tempo, favorendo la fidelizzazione e l'apprendimento continuo.</p> <p>Tali strumenti sono finalizzati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Migliorare la categorizzazione dei corsi e la loro ricerca sulla piattaforma e in rete; • Suggerire agli utenti corsi in linea con i propri interessi; • Suggerire agli utenti nuovi corsi o programmi.
Prodotti e strumenti	<ul style="list-style-type: none"> • Revisione e miglioramento su 500 corsi dei tag automatici generati dalla piattaforma per migliorare la ricerca di corsi; • Moderazione commenti e community management del forum del LMS per un massimo di 250 messaggi; • N. 6 Template email per invio di mail automatiche agli utenti sui corsi o programmi formativi legati ai propri interessi; • N. 6 Template email per invio di mail automatiche agli utenti sui nuovi corsi o programmi formativi; • N. 6 Report a cadenza mensile sull'andamento delle campagne di

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu



	email marketing.
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • File esecutivi dei template email; • Report sulla revisione dei tag; • Report sull'andamento delle campagne.

7. Strumenti di monitoraggio e valutazione dei principali KPIs di comunicazione e marketing

Obiettivo	<p>La realizzazione di strumenti di monitoraggio e valutazione dei principali KPIs (Key Performance Indicators) è volto a misurare l'efficacia e l'efficienza delle strategie e delle azioni messe in atto per raggiungere gli obiettivi di comunicazione e marketing del Centro.</p> <p>Tali strumenti sono finalizzati a:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Verificare se gli obiettivi di comunicazione e marketing sono stati raggiunti; • Raccogliere dati sulla soddisfazione degli utenti; • Analizzare la customer journey per migliorare l'esperienza utente.
Prodotti e strumenti	<p>Progettazione e sviluppo di</p> <ul style="list-style-type: none"> • N. 5 Dashboard sviluppate in Tableau; • N. 5 Documenti Tecnici per l'utilizzo delle Dashboard; • N. 6 survey sul monitoraggio soddisfazione degli utenti (learning experience e user experience); • N. 6 Summary Report sull'andamento dei principali KPI della piattaforma (iscritti, iscrizioni ecc).
Output per la COMMITTENTE	<ul style="list-style-type: none"> • Link alle dashboard online; • File Documentazione tecnica; • Report sulle principali KPIs.

3. Monitoraggio e reportistica

Il FORNITORE dovrà svolgere una puntuale reportistica in relazione a tutte le specifiche attività pianificate per la realizzazione dei prodotti e l'aggiornamento dei contenuti richiesti.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

In particolare, il FORNITORE dovrà effettuare con **cadenza trimestrale** un report che dettagli le attività realizzate all'interno dei tre mesi precedenti.

Il report deve contenere necessariamente:

- il numero degli strumenti e prodotti realizzati per ogni tipo di azione;
- una descrizione delle attività, delle metodologie e delle risorse utilizzate per la realizzazione delle attività richieste della Stazione Appaltante.

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

4. Durata

Dalla data di sottoscrizione del contratto/documento di stipula MEPA al 31/07/2024.

5. Coordinamento con Federica Weblearning

Il servizio dovrà essere svolto in stretta collaborazione con Federica Weblearning 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 validate da Federica Weblearning con specifica approvazione.

La vigilanza sull'espletamento del Servizio compete a Federica Weblearning per tutta la durata dell'affidamento, con le più ampie facoltà e nei modi ritenuti più idonei. Conseguentemente, Federica Weblearning 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 Weblearning tutta la collaborazione necessaria, fornendo i chiarimenti richiesti.

6. Pagamento

Il pagamento del corrispettivo verrà effettuato entro trenta giorni dall'emissione delle fatture da emettersi come segue:

1. Acconto del 20% alla stipula del contratto, subordinatamente alla verifica dei requisiti e previa costituzione di garanzia fideiussoria bancaria o assicurativa di importo pari all'anticipazione.
2. Fattura del 40%, alla realizzazione del 50% delle attività e a valle dell'emissione del certificato di regolare esecuzione emesso dal RUP, ai sensi dell'art. 116, comma 1 del d. lgs. 36/2023.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

3. Fattura a saldo del 40% al termine delle attività e a valle dell' emissione del certificato di regolare esecuzione emesso dal RUP, ai sensi dell'art. 116, comma 1 del d. lgs. 36/2023.

7. 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 Weblearning 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 Weblearning 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 Weblearning.

8. Segreto professionale

La Società si impegna a mantenere il segreto professionale sulle informazioni, nelle notizie e sui dati inerenti all'attività di Federica Weblearning. 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.

9. Diritti d'autore e proprietà delle risultanze

Federica Weblearning 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 Weblearning.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

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 Weblearning 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.

10. Compliance al regolamento ue 2016/670

Per lo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato saranno forniti all'operatore economico opportuni accessi.

La Ditta Affidataria prende atto e accetta che, a seguito dell'aggiudicazione da parte di Federica Weblearning, sarà nominata responsabile ex art. 28 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR").

In particolare, la Ditta Affidataria si impegna sin d'ora a:

- adottare tutte le misure tecniche ed organizzative di sicurezza richieste ai sensi dell'art. 32 GDPR per garantire un livello di sicurezza che sia adeguato al rischio per i diritti e le libertà degli interessati, in base alla probabilità di verifica e alla gravità del rischio proprio di ciascun trattamento dei dati personali, assicurandone una regolare verifica e valutazione;
- in caso di consultazione preventiva con un'autorità di controllo necessaria ai sensi dell'art. 36 del GDPR (esecuzione di trattamenti di dati personali con un rischio elevato per i diritti e le libertà fondamentali degli Interessati), fornire a Federica Weblearning tutte le informazioni necessarie a tal fine, in particolare con riferimento a: (i) le finalità e i mezzi del Trattamento previsto; (ii) le misure e le garanzie adottate per proteggere i diritti e le libertà degli interessati; (iii) le informazioni sulla valutazione d'impatto sulla protezione dei dati personali; (iv) ogni altra informazione richiesta dall'autorità di controllo;
- trasferire eventuali dati a paesi al di fuori dello Spazio Economico Europeo (SEE), solo previo consenso scritto di Federica Weblearning e previa definizione congiunta delle misure di garanzie idonee come previste dall'artt. 44 e ss. del GDPR;
- di godere di competenza e conoscenze tecniche in relazione alle finalità e modalità dei trattamenti relativi all'espletamento delle prestazioni, alle misure di sicurezza da adottare a garanzia della riservatezza, completezza ed integrità dei dati personali trattati per conto del titolare;
- non ostacolare in alcun modo l'attività di audit che Federica Weblearning potrà espletare in qualunque momento.

11. Modalità di pagamento: Fatturazione Elettronica

Il pagamento è subordinato al rispetto di tutte le condizioni contrattuali e al positivo riscontro da parte del Centro che le prestazioni siano state rese secondo gli standard qualitativi e quantitativi contrattualmente

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu

richiesti. Sarà effettuato nelle modalità ulteriormente specificate nel contratto che andrà sottoscritto dalle parti.

Modalità di pagamento: Fatturazione Elettronica

In materia di fatturazione e pagamenti trova applicazione la disciplina di cui al Decreto Ministeriale n. 55 del 3 aprile 2013, entrato in vigore il 6 giugno 2013, che ha fissato la decorrenza degli obblighi di utilizzo della fatturazione elettronica nei rapporti economici con la Pubblica Amministrazione ai sensi della Legge 244/2007, art.1, commi da 209 a 214.

Pertanto, alla luce di tali disposizioni la Società aggiudicataria:

- a) dovrà indirizzare la fattura elettronica al Codice Univoco Ufficio Identificativo, intestando la stessa al Centro Federica Weblearning – Centro di Ateneo per l'Innovazione, la Sperimentazione e la Diffusione della Didattica Multimediale dell'Università degli Studi di Napoli Federico II - partita IVA 00876220633 - e riportando nella stessa:
 - Nr. Riferimento Buono d'Ordine
 - CIG
- b) potrà emettere la fattura elettronica solo dopo aver ricevuto comunicazione del positivo accertamento della regolare esecuzione delle prestazioni da parte del Responsabile Unico del Progetto. A tal fine la società dovrà trasmettere al Centro Relazione sullo Stato delle Attività previste dal Capitolato Tecnico. Al fine di accelerare il predetto accertamento, la società potrà emettere un pro forma di fattura; la fattura elettronica sarà rifiutata da parte dell'Ateneo qualora sia stata emessa dalla Società in assenza della preventiva comunicazione di cui sopra;
- c) il termine di pagamento è pari a 30 giorni, decorrenti dalla data di ricevimento della fattura da parte del sopraindicato Ufficio destinatario di fattura;
- d) I pagamenti saranno effettuati esclusivamente mediante accredito in conto corrente bancario o postale, ovvero con altri strumenti di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. La ditta intestataria di tali conti dovrà comunicare, con spese a suo carico, gli estremi identificativi di questi ultimi all'Università, nel rispetto di quanto previsto all'art. 3 della Legge n. 136/2010 e succ. mod., esonerando espressamente l'Amministrazione da qualsiasi responsabilità per i pagamenti eseguiti con la predetta modalità.

Federica Web Learning

Centro Congressi Università Federico II
Via Partenope, 36 - 80121 Napoli
C.F. 00876220633
Tel. 081 2535 748 - 081 2535 755 - 081 2535 756
info@federica.eu - federicaweblearning@pec.unina.it
federica.eu