



**PROCEDURA NEGOZIATA ex art. 51 della Legge n. 108 del 2021 FINALIZZATA
ALL’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE DEL GRUPPO RETIAMBIENTE
E RELAZIONI CON IL PUBBLICO**

CAPITOLATO TECNICO

Procedura Negoziata n. 13_2022

CIG 9330184767

INDICE

ART. 1 – OGGETTO

ART. 2 – DURATA

ART. 3 - TIPOLOGIA E CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI

ART. 4 – MODALITÀ E TEMPISTICA DEL SERVIZIO

ART. 5 – SERVIZI SPECIALI

ART. 1 – OGGETTO

Retiambiente S.p.A. è una società Capogruppo di otto Società Operative Locali (cd. SOL), interamente controllate che operano nell'ambito territoriale ottimale "A.T.O. Toscana Costa, affidataria – mediante il modello "in house providing" ai sensi della Delibera dell'Assemblea ATO Toscana Costa n. 15/2019 e della Delibera n. 12/2020 – del servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati nell'ambito territoriale ottimale "A.T.O. Toscana Costa. Il servizio di igiene urbana è svolto attraverso Società Operative Locali, controllate al 100% da Retiambiente S.p.A., incaricate di svolgere il servizio pubblico di raccolta e gestione dei servizi afferenti all'igiene urbana nel territorio di competenza.

Nell'ambito di un programma di sviluppo e armonizzazione dell'intero Gruppo di aziende, Retiambiente intende dotarsi di un servizio di Comunicazione del Gruppo e relazioni con il pubblico, mediante la presentazione di un Progetto, con valenza almeno triennale, con una strategia di comunicazione volta a costruire la reputazione e l'immagine di Retiambiente S.p.A. e delle sue Società Operative Locali. L'Affidatario dovrà prevedere un modello operativo che si basi sul rispetto di Indicatori di Qualità (KPI) che obblighino l'erogazione dei servizi verso adeguati livelli di performance.

ART. 2 – DURATA

La durata del contratto per lo svolgimento del servizio di comunicazione, oggetto dell'affidamento, è di 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del contratto medesimo o, in caso di esecuzione anticipata della prestazione, dalla data del relativo provvedimento di autorizzazione all'esecuzione anticipata emesso dal Responsabile del procedimento.

L'Aggiudicatario è tenuto a predisporre un Piano di dettaglio delle attività contenente la puntuale descrizione delle modalità organizzative che intende adottare, nonché lo specifico cronoprogramma delle attività da svolgere. Il Piano è il documento con il quale viene dato avvio alle attività e ha la funzione di esplicitare le caratteristiche che assumerà lo svolgimento del Servizio a un livello di dettaglio esecutivo, tale da consentirne una chiara e univoca comprensione. Il Piano dovrà essere redatto entro 10 giorni lavorativi dalla data di sottoscrizione del Contratto e sarà approvato per iscritto dal Direttore Generale di Retiambiente SpA. Il Direttore Generale di Retiambiente si riserva di comunicare l'accettazione del Piano entro un termine congruo ovvero si riserva la possibilità di richiedere eventuali integrazioni e/o modifiche al Piano stesso, accompagnate dall'indicazione della tempistica ritenuta utile per la loro acquisizione e validazione definitiva. La mancata presentazione del Piano di dettaglio delle attività entro il termine fissato può comportare la risoluzione del Contratto. Fino al termine del contratto dovrà essere garantita la supervisione del Capo progetto; dovrà comunque essere garantita la conclusione di tutte le attività proposte dall'Affidatario all'interno del progetto. Lo sviluppo e la conclusione delle attività dovranno avvenire nelle tempistiche e modalità indicate nel Piano stesso.

ART. 3 - TIPOLOGIA E CONTENUTO DELLE PRESTAZIONI

Il Progetto dovrà stabilire una strategia di comunicazione avendo particolare riguardo al posizionamento dei ruoli della Capogruppo e delle società controllate

L'attività si svilupperà attraverso 5 iniziative specifiche:

1. Relazioni con i Media locali e istituzionali;
2. Relazioni con istituzioni locali e nazionali;
3. Relazioni con gli utenti;
4. Studio di un'immagine coordinata di Gruppo;
5. Riorganizzazione e introduzione di nuovi canali digitali.

Per ognuna di queste iniziative dovrà essere predisposto un progetto di interventi con relativo programma di lavoro.

1) Relazioni con i Media locali e istituzionali

Le relazioni con i media rappresentano una leva strategica di costruzione del consenso attorno al progetto industriale di Retiambiente.

Dovrà essere redatto un piano di azione che indichi le linee guida per i rapporti con le redazioni di riferimento ed una programmazione e organizzazione di attività e interventi anche conoscitivi del Gruppo Retiambiente, dei propri servizi e dei progetti di sviluppo.

Dovrà essere presentato un progetto per la gestione di tutti i canali comunicativi aziendali, coordinata per i contenuti ed elementi visuali, avendo come obiettivo la centralizzazione della comunicazione e della gestione dei rapporti con i media e con le utenze, per consentire alle comunità locali l'immediato riconoscimento di Retiambiente e del suo Gruppo di società.

2) Relazioni con istituzioni locali e nazionali

Dovrà essere redatto un piano di azione per una strategia di accreditamento istituzionale, anche proponendo materiale di supporto, nei confronti degli apparati Ministeriali e Parlamentari, del governo regionale e amministrativo locale, delle rappresentanze associative del settore ambiente.

3) Relazioni con gli utenti

Dovrà essere presentata una analisi e conseguente proposta riguardo la "brand identity", che miri a valorizzare i loghi conoscitivi, i materiali per il cittadino, il linguaggio e le modalità relazionali, da usare dalla Capogruppo e dalle sue società controllate in qualunque rapporto con l'utenza e in qualunque contatto.

Il progetto dovrà prevedere un percorso di "consensus building" per la costruzione e gestione del consenso presso i Cittadini, le Amministrazioni e le Associazioni, sia attraverso le relazioni con i media, la comunicazione online e digital, sia in una serie di attività che favoriscano l'ascolto, l'informazione e il coinvolgimento delle persone.

4) Studio di un'immagine coordinata di Gruppo

Viene richiesto un progetto di interventi per accreditare il Gruppo Retiambiente come operatore di riferimento sul territorio, affinché possa essere riconosciuta come operatore di riferimento per tutte le comunità locali e tutti gli utenti, per gestire e consolidare il consenso intorno a Retiambiente e alle sue Società Operative Locali, sviluppando e consolidando l'immagine sui servizi resi sul territorio e sul nuovo Piano Industriale 2022-2035. Dovrà essere presentato un progetto volto a far sì che Retiambiente, sull'intero territorio servito a prescindere dalla SOL che svolge il servizio, Costruisca una identità e una reputazione di tutto il Gruppo basandosi sulle azioni e i valori che questo esprime.

5) Riorganizzazione e introduzione di nuovi canali digitali

Dovrà essere presentato un progetto con una strategia di "digital communication" che, unitamente alla comunicazione tradizionale, porti a programmare un coerente intervento sull'uso dei siti web e dei canali social per la creazione e lo sviluppo di un piano editoriale coordinato tra tutte le società del Gruppo, individuando una "brand identity" che porti ad un allineamento di tutti i siti a livello di struttura e immagine coordinata.

ART. 4 – MODALITÀ E TEMPISTICA DEI SERVIZI

4.1 Generali

L'Aggiudicatario dovrà garantire e fornire tutti i servizi descritti all'art.3 del presente Capitolato, oltre agli strumenti di monitoraggio e reportistica. L'Aggiudicatario dovrà prevedere la creazione di un team dedicato e indicare l'elenco dettagliato delle Risorse umane impegnate nell'esecuzione del Progetto e di supporto organizzativo a tutte le azioni. Tutte le attività dovranno essere svolte in stretto raccordo e con la supervisione della competente struttura di Retiambiente. Tutti i materiali prodotti dovranno essere approvati da Retiambiente, che si riserva di richiedere modifiche, adattamenti e/o integrazioni alle soluzioni proposte. L'Aggiudicatario dovrà provvedere alla realizzazione delle integrazioni e/o modifiche e/o adattamenti richiesti senza oneri aggiuntivi. Tutti i materiali richiesti dal Capitolato o proposti dal Progetto presentato dall'Aggiudicatario dovranno essere realizzati, stoccati, trasportati e consegnati a carico dello stesso. L'offerta dell'Aggiudicatario si intende "chiavi in mano". L'Aggiudicatario si impegna, pertanto, a sostenere ogni onere, economico e/o amministrativo e/o altro, anche se non esplicitato, connesso alla progettazione ed esecuzione di tutte le attività, di tutti i prodotti e all'acquisizione e realizzazione di tutti i

prodotti e servizi funzionali previsti sia dal Capitolato tecnico sia dal Progetto presentato dalla società medesima, nonché al pieno rispetto della normativa vigente. I materiali realizzati, gli esecutivi, tutti i diritti acquisiti (fotografici, musicali, ecc.), nonché i progetti creativi rimarranno di proprietà di Retiambiente, anche per utilizzi futuri, realizzati autonomamente. Retiambiente si riserva il diritto di realizzare per proprio conto azioni a carattere promozionale e informativo. Retiambiente si riserva la facoltà di intraprendere ulteriori azioni di comunicazione con altre Società. Retiambiente si riserva la facoltà di poter modificare o rettificare le azioni richieste nel presente Capitolato o previste dal Progetto aggiudicatario fino ad un massimo del 10% dell'importo complessivo.

4.2 Strumenti di Monitoraggio e Reportistica

L'Aggiudicatario dovrà effettuare un'attività costante di monitoraggio ed effettuare una puntuale reportistica relativa a tutte le specifiche attività pianificate. La durata complessiva del contratto è pari a 12 mesi a partire dalla sottoscrizione dell'incarico/contratto che sarà fissata con un verbale di inizio attività redatto di concerto dalle parti. Tutte le azioni dovranno essere svolte con il coordinamento e la direzione del Responsabile/i indicati da Retiambiente.

4.3 Risorse Umane per l'esecuzione del Contratto

L'Aggiudicatario inoltre dovrà attivare un Team di Progetto dedicato costituito almeno dalle figure professionali di seguito indicate. Prima della firma del contratto dovrà essere inviata a Retiambiente la comunicazione di avvenuta costituzione del team secondo le specifiche di seguito richieste e proposta in sede di gara nell'Offerta Tecnica. In assenza di tale adempimento la Società non potrà procedere alla stipulazione del contratto, e mediante revoca dell'aggiudicazione, si attuerà lo scorrimento della graduatoria e l'aggiudicazione alla seconda classificata.

Team:

- n.1 Capo progetto/Account senior con almeno 8 anni di esperienza nel ruolo, che abbia coordinato/diretto negli ultimi 3 (tre) anni, in favore di un Committente pubblico o privato almeno tre progetti per un valore complessivo di euro 400.000,00 I.V.A esclusa su attività relative all'oggetto del presente Capitolato.
- n.1 esperto in strategie di corporate & financial communication, reputation management & crisis management;
- n.1 esperto in consulenza strategica nella Comunicazione e nelle Media Relations, principalmente nei settori energia e ambiente;
- n.1 esperto in strategie multimediali web-oriented

4.4 Modalità Operative Richieste

Di seguito si riportano le indicazioni operative cui l'Aggiudicatario dovrà attenersi per la realizzazione del Progetto:

1. La Società aggiudicataria dovrà sottoporre all'approvazione di Retiambiente il Progetto esecutivo delle iniziative e quant'altro previsto dal Progetto, continuando costantemente nel prosieguo dell'attività a rapportarsi con l'ufficio comunicazione di Retiambiente e la sua direzione per l'esecuzione dei contenuti.
2. Il Capo Progetto del team dedicato dovrà assicurare il massimo raccordo con Retiambiente e dovrà svolgere il ruolo di referente unico per qualsiasi questione inerente la realizzazione del Progetto.
3. La Società aggiudicataria dovrà impegnarsi a non sostituire i componenti del team per tutta la durata del Progetto, fatte salve cause di forza maggiore (malattia, trasferimenti, cessazione del rapporto di lavoro); la sostituzione potrà avvenire soltanto con altro soggetto professionale che possieda curriculum equivalente a quello del soggetto uscente già approvato e valutato da Retiambiente in sede di gara, ed equivalente esperienza professionale nel ruolo. L'Aggiudicatario dovrà darne immediata comunicazione a Retiambiente che si riserva comunque la facoltà di non accettare la sostituzione proposta.
4. Il team coinvolto dovrà partecipare a riunioni di raccordo con Retiambiente con una cadenza da definire in funzione dello svolgimento delle diverse azioni del Progetto.
5. Nel caso di implementazione di un sito web o di altri strumenti comunicativi telematici, l'architettura tecnologica proposta sarà sottoposta all'approvazione delle strutture tecniche ICT di Retiambiente.

6. L'Aggiudicatario dovrà interfacciarsi con Retiambiente in lingua italiana e, salvo diversa specifica richiesta, in lingua italiana dovranno essere prodotti tutti i materiali, ma mettendo a disposizione (qualora richiesta) anche la traduzione nelle lingue straniere più diffuse sul territorio (inglese e Francese, in primis).
7. Per l'intera durata del contratto l'Aggiudicatario dovrà impegnarsi a realizzare tutti i servizi previsti dal Progetto e gestire le attività approvate rispettando la tempistica indicata.
8. Ogni richiesta avanzata da Retiambiente dovrà ottenere riscontro da parte della Società entro 48 ore.
9. A fine lavorazione tutti i materiali realizzati dovranno essere forniti a Retiambiente su supporto informatico in formato sorgente e in pdf in alta risoluzione.

4.5 Calendario

La Società aggiudicataria dovrà proporre un puntuale calendario di tutti gli interventi richiesti, in particolare, quale esempio non esaustivo, per:

incontri di posizionamento / costruzione Media Relations con mappatura media / definizione key message / definizione materiali di comunicazione / costruzione Brand Identity con definizione immagine coordinata di Gruppo / preparazione grafica per materiali di comunicazione / preparazione grafica per sito web Retiambiente e SOL / pubblicità su stampa e social / costruzione Digital Strategy con piano editoriale / costruzione Consensus Building con mappatura stakeholder / iniziative di sensibilizzazione e dialogo con il territorio / etc...

ART. 5 – SERVIZI SPECIALI

Retiambiente si riserva la facoltà di richiedere nell'ambito dell'appalto, all'occorrenza, tipologie di servizi diverse da quelle sopra descritte (c.d. "servizi speciali") ma alle stesse riconducibili per tipologia, il cui contenuto e prezzo saranno, di volta in volta, oggetto di specifica pattuizione.

Il Responsabile del Procedimento
Dott. Urbano Dini