

Gestione social media SACE Servizi di gestione dei canali social di SACE CIG B9BF658482

1. PREMESSA	2
I canali social di SACE	2
2. DURATA E OGGETTO DEL SERVIZIO	2
3. ATTIVITÀ RICHIESTE AL FORNITORE	2
4. FIGURE DEL TEAM	4
5. TEMPISTICHE RICHIESTE AL FORNITORE E SLA	4

1. PREMESSA

Il presente brief di SACE ha l'obiettivo di fornire tutti gli elementi e le informazioni necessarie alla definizione, da parte del fornitore, di un'offerta complessiva per la fornitura di:

- analisi delle performance attuali delle piattaforme social di SACE e benchmark con i principali competitor/comparable;
- supporto operativo giornaliero (dal lunedì al venerdì, con eventuali programmazioni di post per il sabato e la domenica ed eventuale gestione crisi nel weekend) dei canali social SACE con redazione dei contenuti, realizzazioni grafiche a supporto e pubblicazione;
- monitoraggio, alerting e analisi qualitativa e quantitativa delle interazioni sui post, dei messaggi privati, dei follower (sociodemografica, interessi, attività) e delle menzioni a SACE; reportistica mensile dei canali social SACE.

I canali social di SACE

Attualmente SACE è presente sui seguenti social network, ma potrebbe valutare l'apertura di nuovi canali nel corso del triennio oggetto di gara.

- [Linkedin](#)
- [Instagram](#)
- [Facebook](#)
- [YouTube](#)
- [X](#)

2. DURATA E OGGETTO DEL SERVIZIO

L'obiettivo del progetto descritto dal presente brief è il supporto operativo e relativa valorizzazione per 3 anni delle piattaforme social di SACE.

SACE mette a base d'asta l'importo massimo di € 240.000,00€ per la durata di 3 anni. Tale importo prevede una quota relativa alla fee mensile per le attività ordinarie presenti nel seguente capitolato, pari ad € 216.000,00 per n. 36 mesi (pari ad € 6.000,00 al mese) e un importo a plafond a copertura degli extracosti dovuti a trasferte per eventi fuori Roma, pari ad € 24.000,00 per n. 36 mesi.

Nello specifico l'attività avrà come obiettivi:

- aumento della visibilità, della consideration e della reputazione di SACE, attraverso attività in linea con gli obiettivi e la strategia aziendali;
- crescita delle community dei singoli social in termini numerici;
- crescita e potenziamento dell'engagement.

Sarà cura di SACE fornire le indicazioni strategiche e gli obiettivi da raggiungere.

3. ATTIVITÀ RICHIESTE AL FORNITORE

Al fornitore è richiesta l'erogazione di tutte le attività necessarie a produrre e gestire nella loro interezza per 3 anni i profili social, attraverso:

▪ Gestione quotidiana

Si richiede l'adozione di una modalità di supporto di gestione quotidiano delle attività inerenti ai social media aziendali, che coinvolga tutte le figure e gli elementi fondamentali in tale programmazione (come social media management, copywriting e graphic design) e che comprenda un rapporto giornaliero con i referenti di SACE. È richiesta disponibilità nel gestire con efficienza e qualità volumi di pubblicazioni variabili (fino a 4 post al giorno), cambi di programma last minute comprensivi di più rework sullo stesso post, rapidità in esecuzione di grafiche, video e copy. Sono richiesti, massima precisione e un approccio propositivo, reattivo e qualitativo. Infine, sarà richiesta la gestione quotidiana del Planner Microsoft dedicato al Piano Editoriale adottato e fornito da SACE e, laddove necessaria, la partecipazione a riunioni con altri fornitori e colleghi di altre aree di SACE.

- **Redazione di contenuti e creazioni di grafiche**

Sulla base della strategia fornita e delle attività condivise e concordate con SACE, si richiede la realizzazione di copy, video, grafiche (statiche e animate) di qualità elevata e in tempi rapidi, tenendo sempre ben a mente le peculiarità specifiche di ogni contenuto e le attività di SACE. La linea grafica dovrà essere in continuità con le linee guida di brand. La programmazione dei contenuti potrà prevedere a titolo non esaustivo: contenuti testo+immagine, video per feed, video storie per IG, quiz/sondaggi e altri contenuti interattivi.

- **Eventi e live**

Si richiede attività di live social coverage in occasione di eventi proprietari, che può riguardare registrazioni in streaming o presenza fisica agli eventi con live social, realizzazione di foto e/o brevi interviste con dotazione di adeguata strumentazione propria. Solitamente, gli eventi live vengono seguiti da remoto. Nell'eventualità in cui il fornitore debba seguire gli eventi in loco, la quotazione delle spese di trasferta, (intesa come attività svolta in presenza fuori Roma), sarà effettuata separatamente nella fatturazione mensile, nell'ambito dell'importo del plafond di € 24.000,00 per n. 36 mesi.

- **Advertising**

L'aggiudicatario sarà coinvolto nelle attività pubblicitarie sui social per la realizzazione degli asset (testo, immagini, video) e per gli allineamenti tra parte organica e paid, mentre la pianificazione, l'esecuzione delle campagne, e la relativa gestione del budget, sarà in capo ad un altro fornitore.

- **Monitoraggio canali social e moderazione account**

Si richiede il monitoraggio quotidiano dei social network al fine di sondare le conversazioni e il sentiment relativo a SACE, con un controllo dei like, delle menzioni, dei commenti e dei messaggi privati almeno 3 volte al giorno, la mattina, dopo pranzo e la sera. Inoltre, è richiesto alerting immediato a SACE qualora ci fossero criticità (es. commenti, menzioni e tag negativi di altri utenti) e azioni di reaction ai post in cui SACE viene citata, previo controllo del contenuto che si sta per consigliare/commentare.

- **Analisi delle performance dei canali social**

Si richiede la fornitura di analisi e reportistica dettagliata, mensile, semestrale e annuale con l'indicazione dei principali KPI di riferimento, delle attività svolte, dei risultati ottenuti, delle criticità e delle prospettive per singolo canale, compresi eventuali report di singoli eventi e su specifiche iniziative.

L'aggiudicatario si impegnerà inoltre a mettere a disposizione di SACE una piattaforma di analisi professionale per consentire, in un unico ambiente digitale, una consultazione in real time delle piattaforme social di SACE e dei principali KPI dei post (es. Sprout, Hootsuite, a carico dell'aggiudicatario).

- **Monitoraggio trend**

Si richiede il costante aggiornamento sulle nuove tendenze in ambito di comunicazione digitale B2B e B2C finalizzate a ricevere conseguenti proposte per tenere le attività social di SACE al passo con i trend e con le direzioni del mercato.

- **Brand Ambassador e formazione interna**

Il fornitore dovrà supportare SACE in eventuali iniziative di brand ambassadorship con l'obiettivo di perfezionare le best practice social dei colleghi, aumentare l'ingaggio e il ritorno di immagine su SACE.

- **Influencer Marketing**

Su richiesta, il fornitore dovrà prevedere un supporto alle strategie di influencer marketing volte ad individuare i profili più adatti per ogni canale e tipo di comunicazione, per aumentare l'awareness, le conversioni o altri tipi di insight dei canali ufficiali aziendali, a seconda degli obiettivi prefissati. Dovrà individuare content creator in target e che aiutino SACE a crescere in termini di awareness, posizionamento e conversion, specialmente attraverso contenuti video in collaborazione e altri elementi a supporto (storie, quiz, post). L'eventuale costo di ingaggio sarà a capo di SACE.

A supporto e completamento della richiesta sopra descritta, si richiedono al fornitore anche le seguenti capacità organizzative:

- **Capacità relazionale, atteggiamento positivo** - attività di accounting snella e veloce, disponibile e propositiva, aperta al confronto con le diverse divisioni e necessità aziendali.
- **Flessibilità** - velocità nella realizzazione del lavoro combinata ad una precisione esecutiva e a una qualità elevata.
- **Precisione, creatività ed affidabilità** - rispetto puntuale delle consegne, professionalità,

- disponibilità.
- Se richiesto, prevedere la **presenza in sede** almeno 1 volta a settimana di una figura (o più) esclusivamente dedicata a SACE che supporti le attività e che partecipi a riunioni legate ai social.
- **Capacità di gestione dello stress** e delle tante richieste in tempi brevi che riguardano progetti diversi, gestendo i cambi rapidi di programmi, strategie e contenuti.
- Comunicazione tempestiva di periodi di ferie, turnazioni, chiusure aziendali, mezze giornate.
- Disponibilità a monitorare i social anche nei giorni festivi e in caso di urgenze.
- **Disponibilità** a lavorare oltre orario previsto dalla propria azienda (fino alle 19 e oltre in caso di urgenze).
- Utilizzo del canale Teams per comunicare quotidianamente con le persone di SACE (la mail aziendale per i fornitori verrà fornita da SACE).

4. FIGURE DEL TEAM

L'operatore economico dovrà garantire la disponibilità di un team dedicato al progetto, con professionalità adeguate allo svolgimento delle attività previste dal presente capitolato. Il team dovrà essere composto, almeno, dalle seguenti figure professionali:

1. Project Manager / Account dedicato

Responsabile della gestione complessiva del servizio, del coordinamento con la stazione appaltante, della pianificazione delle attività e del monitoraggio dei risultati.

Requisiti minimi:

- Laurea triennale o magistrale
- Esperienza documentata di almeno 3 anni nella gestione di progetti di comunicazione digitale/social per enti o aziende, preferibilmente in ambito finanziario-assicurativo

2. Social Media Manager

Responsabile del supporto del piano editoriale, del piano contenuti, del calendario social e del coordinamento con copywriter e graphic designer.

Requisiti minimi:

- Esperienza di almeno 3 anni nella gestione di canali social aziendali o istituzionali, preferibilmente in ambito finanziario-assicurativo
- Conoscenza avanzata delle principali piattaforme (Facebook, Instagram, LinkedIn, X, TikTok)

3. Content Creator / Copywriter

Responsabile della redazione dei testi per i post, articoli, headline e altri contenuti editoriali digitali.

Requisiti minimi:

- Esperienza di almeno 2 anni in copywriting per il web/social
- Capacità di scrittura creativa e adattamento del tone of voice

4. Graphic Designer / Motion Designer

Responsabile della realizzazione dei contenuti visuali (immagini statiche, grafiche animate, reel, stories, video brevi).

Requisiti minimi:

- Esperienza di almeno 2 anni nella produzione di contenuti visuali per social media
- Ottima conoscenza di software di grafica e video editing

Nota: Il team potrà essere integrato da ulteriori figure professionali (es. esperti ADV, data analyst, videomaker) qualora ritenute necessarie dall'operatore economico per una migliore esecuzione del servizio. Si richiede inoltre di garantire continuità al servizio anche in occasione di festività e/o ferie del team staffato tramite sostituti di pari esperienza.

5. TEMPISTICHE RICHIESTE AL FORNITORE E SLA

ATTIVITA'	SLA TARGET	PENALI
Monitoraggio social	E' richiesto alerting immediato a SACE qualora ci fossero criticità (es. commenti, menzioni e tag negativi di altri utenti).	€ 100 per mancato invio alert successivo a 5h da quando viene inserito il commento. Se il commento arriva dopo le ore 20.00, richiesto alert massimo per le ore 8:00 del giorno dopo.