

Durchführung einer Markterkundung zum Zwecke der direkten Vergabe der Dienstleistung: “Strategische Begleitung der Aktivitäten auf Social-Media-Kanälen der Europaregion Tirol-Südtirol-Trentino“

Vereinfachter technischer Bericht

Art. 1 - Gegenstand des Auftrags

Die Euregio pflegt im Online-Bereich sowohl eine Website (www.europaregion.info) als auch mehrere Social-Media-Kanäle. Der Schwerpunkt liegt hier derzeit vor allem auf Facebook und Instagram. Übergeordnete Ziele des gesamten Online-Auftritts sind eine kontinuierliche Bewusstseinsbildung für Projekte und Initiativen der Euregio sowie Bürger:inneninformation. Die Euregio soll greifbar und erlebbar gemacht werden. Zielsetzung ist dabei mitunter die Stärkung des positiven Images der Euregio in der Außenwirkung und die Anregung der Bürger:innen zur aktiven Teilnahme und Gestaltung am Projekt.

Die Zielgruppen im Netz sind je nach Social-Media-Kanal unterschiedlich. Die übergeordnete Zielgruppe der Online-Aktivitäten sind die Bürger:innen aller Geschlechter der drei Landesteile Tirol, Südtirol und Trentino (für gewisse Projekte auch Gäste, z.B. Touristen), wobei alle Inhalte mindestens zweisprachig aufbereitet und veröffentlicht werden (Deutsch und Italienisch), sowie zielgruppenspezifisch vereinzelt auch auf Ladinisch und Englisch. Das Euregio-Büro hat den Ansatz sowohl Inhalte für die Allgemeinheit als auch Inhalte für Expert:innen zu veröffentlichen. Im Vordergrund steht jeweils eine Kommunikation je nach Projekt und Initiative, die die gesamte Bevölkerung der Euregio anspricht (z.B. Jugendliche, Familien, Berufstätige, Alleinstehende, Pensionisten, etc.). Demgemäß ist auch das Alter der Zielgruppe je nach Inhalt zu definieren.

Die regelmäßige Bespielung und Wartung der Social-Media-Kanäle wird durch das Kommunikationsteam der Euregio durchgeführt und mithilfe eines bürointernen Redaktionsplanes koordiniert:

Indagine di mercato ai fini di un affidamento diretto del servizio: “Assistenza strategica relativa alle attività sui canali social media dell'Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino“

Relazione tecnica semplificata

Art. 1 - Oggetto del servizio

Nell'area online, l'Euregio gestisce sia un sito web (www.europaregion.info) che diversi canali sui social media. Attualmente l'attenzione principale è rivolta a Facebook e Instagram. Gli obiettivi principali dell'intera presenza online sono la sensibilizzazione continua sui progetti e le iniziative dell'Euregio e la fornitura di informazioni ai cittadini e cittadine. L'Euregio deve essere resa tangibile e concreta. L'obiettivo è quello di rafforzare l'immagine positiva dell'Euregio presso l'opinione pubblica e di incoraggiare i cittadini e le cittadine a partecipare attivamente al progetto e a dargli forma.

I gruppi target in rete variano a seconda del canale social media. Il gruppo target generale delle attività online sono i cittadini e le cittadine di ogni genere dei tre territori Tirolo, Alto Adige e Trentino (per alcuni progetti anche gli ospiti, ad esempio i turisti), per cui tutti i contenuti vengono preparati e pubblicati in almeno due lingue (tedesco e italiano), oltre che in ladino e in inglese per gruppi target specifici. L'Ufficio dell'Euregio cerca di pubblicare contenuti per il grande pubblico e per gli esperti. A seconda del progetto e dell'iniziativa, l'attenzione si concentra su una comunicazione che si rivolge all'intera popolazione dell'Euregio (ad esempio, giovani, famiglie, professionisti, single, pensionati, ecc.) Di conseguenza, anche l'età del gruppo target deve essere definita in base al contenuto.

L'utilizzo e la manutenzione regolare dei canali social media sono curati dal team di comunicazione dell'Euregio e coordinati con l'aiuto di un piano editoriale interno:



Hierzu zählt in erster Linie Facebook unter www.facebook.com/europaregion.info. Die Facebook-Seite gibt es seit Sommer 2013. Zurzeit zählt sie rund 14.318 Follower (Stand 05.06.2023).

Seit 08.06.2022 bespielt die Euregio ein neues Instagram-Profil unter www.instagram.com/euregio_europaregion. Dieses gilt als grundlegender Bestandteil der Entwicklung der Kommunikationsstrategie, um die Zielgruppe der jüngeren Bürger:innen zu erreichen und soll zukünftig ein vermehrter Schwerpunkt der Kommunikation werden.

Die Twitter-Plattform der Euregio besteht seit April 2009 unter www.twitter.com/euregio_tirol.

Für das Onlinestellen und Einbetten von Videos nutzt die Euregio die Plattform Youtube (www.youtube.com/@EuroparegionTirol-BZ-TN), die zudem auch als Videothek dient.

Im Jänner 2023 wurde ein Strategiepapier entwickelt, welches die Basis für die Kommunikationstätigkeiten der Euregio bildet und welches die Grundlage für die Tätigkeiten des zukünftigen externen Dienstleisters darstellt. Dieses wird dem Auftragnehmer bei einer eventuellen Beauftragung übermittelt.

Art. 2 - Dauer des Dienstauftrags

Die Dauer des Dienstauftrages versteht sich für zwei Kalenderjahre ab dem Zeitpunkt der Beauftragung.

Art. 3 - Beschreibung des Auftrags

Es folgt eine Beschreibung der Dienstleistungen, die die Euregio im Rahmen dieser Markterkundung anfragt und welcher Gegenstand des Kostenvoranschlags sein sollen. Dieser soll in die einzelnen untenstehenden Unterpunkte aufgeteilt werden:

1. Gesamtheitliche strategische Begleitung:

Die Euregio erwartet sich eine gesamtheitliche Begleitung und eine operative allumfassende

Questo include principalmente Facebook con l'indirizzo www.facebook.com/europaregion.info. La pagina Facebook esiste dall'estate 2013 e attualmente ha circa 14.318 follower (alla data del 05.06.2023).

Dal 08.06.2022, l'Euregio ha un nuovo profilo Instagram all'indirizzo www.instagram.com/euregio_europaregion. Questo profilo è considerato una parte fondamentale dello sviluppo della strategia di comunicazione per raggiungere il gruppo target dei cittadini e delle cittadine più giovani e dovrebbe diventare un punto di riferimento per la comunicazione in futuro.

La piattaforma Twitter dell'Euregio esiste dall'aprile 2009 all'indirizzo www.twitter.com/euregio_tirol.

L'Euregio utilizza la piattaforma Youtube (www.youtube.com/@EuroparegionTirol-BZ-TN) per pubblicare e inserire video online, che funge anche da videoteca.

Nel gennaio 2023 è stato sviluppato un documento strategico che costituisce la base per le attività di comunicazione dell'Euregio e la base per le attività del futuro fornitore esterno di servizi. Questo documento sarà presentato al contraente in caso di un eventuale incarico.

Art. 2 - Durata del servizio

La durata dell'incarico di servizio si intende per due anni dalla data dell'incarico.

Art. 3 - Descrizione del servizio

Di seguito è riportata una descrizione dei servizi che l'Euregio richiede nell'ambito della presente indagine di mercato e che devono essere oggetto del preventivo. Tale descrizione deve essere suddivisa nei singoli sottopunti indicati di seguito:

1. Assistenza strategica complessiva

L'Euregio si aspetta un'assistenza completa e un supporto operativo complessivo nell'ambito social





Betreuung der Mitarbeiter:innen im Bereich Social Media.

2. Evaluierung und Optimierung:

Evaluierung der bestehenden Kanäle und Optimierungsvorschläge inhaltlicher und auch ressourcentechnischer Natur. Vorschläge zur eventuellen Erschließung neuer Kanäle (TikTok, LinkedIn, etc.), stets unter Berücksichtigung der personellen Ressourcen der Euregio.

3. Strategie und Ziele:

Vorschläge zur Umsetzung des vorhandenen Strategiepapiers. Wenn nötig Weiterführung und Ausbau der Strategie sowie Vorschläge zur Umsetzung von definierten pragmatischen Zielen und eventuelle Erweiterung der Ziele. Besonders im Fokus steht der Ausbau der Reichweite bzw. die Follower-Akquise.

4. Schulung:

Die Mitarbeiter:innen der Euregio sollen 2-mal (halbtägig) jährlich am Sitz der Euregio in Bozen durch den Anbieter im Rahmen eines Workshops zu diversen Social-Media Themen (z.B. Reels, Storys, Fotoediting, Videos, etc.) geschult werden. Die Themen für die Schulung werden je nach Bedarf vorab mit der/dem Bereichsleiter:in des Kommunikationsteams abgestimmt.

5. Monatlicher Jour Fixe:

Einmal im Monat soll der Auftragnehmer an einem Jour Fixe mittels Videokonferenz mit dem Kommunikationsteam teilnehmen. Im Vordergrund dieser einstündigen Sitzung steht das Feedback bzw. Anregungen zu den aktuellen Kommunikationstätigkeiten.

6. Unterstützung bei technischen Problemstellungen:

Unterstützung, Hilfestellung und Lösung bei Auftreten technischer Fragestellungen auf den Social-Media-Kanälen unter Berücksichtigung der Herausforderung der Programmierung von zweisprachigen Postings.

7. Inhaltliche Unterstützung:

Erarbeitung von Ideen in Bezug auf Inhalte und Inputs für Cross-Media-Communication, um die

media per i suoi dipendenti.

2. Valutazione e ottimizzazione:

Valutazione dei canali esistenti e proposte di ottimizzazione in termini di contenuti e risorse. Proposte per l'eventuale sviluppo di nuovi canali (TikTok, LinkedIn, ecc.), sempre tenendo conto delle risorse dell'Euregio.

3. Strategia e obiettivi:

Proposte per l'implementazione del documento strategico esistente. Se necessario, continuazione ed espansione della strategia, nonché proposte per l'implementazione degli obiettivi pragmatici definiti e la possibile espansione degli obiettivi. L'attenzione è rivolta in particolare all'espansione della copertura e all'acquisizione di follower.

4. Formazione:

Il personale dell'Euregio dovrà essere formato due volte all'anno (mezza giornata) presso la sede dell'Euregio a Bolzano dal fornitore in un workshop su vari argomenti relativi ai social media (ad es. Reel, storie, editing di foto, video, ecc.). Gli argomenti della formazione saranno concordati in anticipo con il responsabile del team di comunicazione, a seconda delle esigenze.

5. Jour Fixe mensili:

Una volta al mese, il contraente parteciperà a un Jour Fixe in videoconferenza con il team di comunicazione. L'obiettivo di questo incontro di un'ora è il feedback o i suggerimenti sulle attività di comunicazione in corso.

6. Supporto per le questioni tecniche:

Supporto, assistenza e soluzione quando si verificano questioni tecniche sui canali social media, tenendo conto della sfida di programmare post bilingue.

7. Supporto ai contenuti:

Sviluppare idee in termini di contenuti e input per la comunicazione crossmediale al fine di comunicare gli





hochkomplexen Themen der Euregio in leicht verständlichen Inhalten und Aussagen zu kommunizieren.

8. Zurverfügungstellung Stock Fotos:

Zurverfügungstellung von 200 Stock-Fotos jährlich auf Anfrage der Euregio unter Berücksichtigung der urheberrechtlichen Bestimmungen.

9. Ankauf und Schaltungen von Social-Media-Postings (sogenannte „gesponserte Postings“) in Übereinstimmung mit der Zielgruppe auf den sozialen Kanälen der Euregio: Facebook und Instagram. Das Gesamtbudget, welches dafür insgesamt vorgesehen werden muss, beträgt € 2.000,00.

10. Erstellung von zwei Social-Media-Kampagnen: Erstellung von zwei Social-Media-Kampagnen auf Instagram und Facebook zur Follower Akquise. Das Gesamtbudget, welches für beide Kampagnen insgesamt vorgesehen werden muss, beträgt € 5.000,00.

Alle Dienstleistungen müssen zweisprachig (deutsch/italienisch) erbracht werden.

Im Rahmen der Ausübung der vorgenannten Tätigkeiten sind auch persönliche und/oder mit sachverständigen Mitarbeiter:innen geführte vor-Ort-Treffen am Sitz der Euregio und die Abgabe von Stellungnahmen per Telefon, und E-Mail zu dringlichen Sachverhalten vorgesehen.

Die jährliche Gesamtanzahl der Stunden für die fachgerechte Ausübung des Auftrags ist nicht von der Euregio vorgegeben, sondern muss vom Wirtschaftsteilnehmer geschätzt werden.

Vom Auftrag sind folgende Kosten ausgenommen:

- die im Namen und für Rechnung der Euregio aufbrachten Kosten, wie die Zahlung von Rechten, Konzessionen, Stempelgebühren, Registersteuer o.dgl.;
- der Kauf von Büchern;
- die Reise- und Unterbringungskosten für

argumenti altamente complessi dell'Euregio in contenuti e dichiarazioni facilmente comprensibili.

8. Fornitura di foto stock:

Fornitura di 200 foto all'anno su richiesta dell'Euregio, tenendo conto delle norme sul copyright.

9. Acquisto e posizionamento di post sui social media (i cosiddetti "post sponsorizzati") in accordo con il gruppo target sui canali social dell'Euregio: Facebook e Instagram. Il budget totale da destinare a questo scopo ammonta a € 2.000,00.

10. Creazione di due campagne sui social media: Creazione di due campagne di social media su Instagram e Facebook per l'acquisizione di follower. Il budget totale da destinare a entrambe le campagne è di 5.000,00 euro.

Tutti i servizi devono essere forniti bilingue (tedesco/italiano).

Nell'ambito dello svolgimento delle attività di cui sopra, sono previsti incontri personali e/o con collaboratori esperti, presso la sede dell'Euregio e il rilascio di dichiarazioni tramite telefono o mail su problematiche urgenti.

Il monte ore annuo complessivo per lo svolgimento del servizio a regola d'arte non è predeterminato dal GECT, ma dovrà essere stimato dall'operatore economico.

Sono esclusi dall'affidamento i seguenti costi:

- le spese sostenute per nome e conto dell'Euregio, quali pagamento di diritti, concessioni, bolli, tasse di registro o simili;
- l'acquisto di libri;
- le spese di viaggio e vitto per attività svolta in





Tätigkeiten im Namen und für Rechnung der Euregio außerhalb des Stadtgebietes von Bozen.

nome e per conto dell'Euregio fuori dal territorio comunale di Bolzano.

Art. 4 - Fristen und Modalität der Dienstleistungsausführung

An Werktagen muss der Auftragnehmer telefonisch bzw. per E-Mail zu gewöhnlichen Büroöffnungszeiten erreichbar sein.

Der Auftragnehmer hat eine Person als Dienstleistungsverantwortlichen zu bestellen, welche als alleinige Ansprechperson gegenüber der Euregio fungiert.

Art. 5 - Besondere Anforderungen

Außer den im GvD 50/2016 vorgesehenen Voraussetzungen sind folgende Anforderungen der beruflichen Eignung in Bezug auf fachspezifische Fähigkeiten gefordert:

- Erfahrung in den im Betreff genannten Dienstleistungen und in der Bespielung mehrsprachiger Social-Media-Kanäle für öffentliche Institutionen.
- Erfahrung in der Erstellung mehrsprachiger Social-Media-Kampagnen, Mitarbeiter:innenschulungen, sowie der strategischen Social-Media Beratung.

Art. 6 - Unterauftrag

Ein eventueller Unterauftrag für gegenständliche Dienstleistung muss im Voraus von der Vergabestelle genehmigt werden. Der Wirtschaftsteilnehmer muss gemäß Art. 105 GvD Nr. 50/2016 bei Abgabe des Kostenvoranschlags die Teile der Leistung angeben, die er untervergeben will. Der Unterauftragnehmer darf nicht als Teilnehmer am vorliegenden Ausschreibungsverfahren teilgenommen haben.

Art. 7 - Unveränderlichkeit der Preise

Die Preise, welche bei der etwaigen Auftragserteilung fixiert werden, bleiben für die

Art. 4 - Termini e modalità di esecuzione del servizio

Nei giorni lavorativi l'affidatario deve essere raggiungibile per telefono o via e-mail durante il normale orario d'ufficio.

L'affidatario dovrà dedicare una persona alla funzione di responsabile del servizio, che assolva anche la funzione di referente unico per l'Euregio.

Art. 5 - Requisiti di ordine speciale

Oltre ai requisiti obbligatori di cui al D.lgs. 50/2016 sono richieste i seguenti requisiti di idoneità professionale e le capacità tecniche e professionali:

- Esperienza nei servizi indicati nell'oggetto e nella gestione di canali social media multilingue per istituzioni pubbliche.
- Esperienza nella creazione di campagne multilingue sui social media, nella formazione del personale e nella consulenza strategica sui social media.

Art. 6 - Subappalto

Un eventuale subappalto per il servizio in questione deve essere approvato in anticipo dalla Stazione appaltante. L'operatore economico deve indicare nel preventivo le parti della prestazione che intende subappaltare in conformità a quanto previsto dall'art.105 d.lgs. 50/2016. L'affidatario del subappalto non deve aver partecipato alla presente procedura.

Art. 7 - Invariabilità dei prezzi

I prezzi, fissati all'atto dell'eventuale affidamento, rimarranno invariati per tutta la durata complessiva





gesamte Dauer des Dienstes unverändert und müssen mitsamt aller Aufwände exklusive MwSt. sein. Die genannten Preise müssen außerdem alle Kosten beinhalten, die zusammen mit dem Dienst entstehen (wie z. B. Postspesen, Telefon, Fahrtspesen, Eintrittskarten usw.). Diese Kosten gehen zu Lasten der Auftragnehmer.

Art. 8 - Zahlungsmodalitäten

Die Öffentlichen Verwaltungen (darunter auch die Euregio) können nur mehr Rechnungen annehmen, die im EDV-Format gemäß Ministerialdekret Nr. 55 vom 3.4.2013 (technische Hinweise unter www.fatturapa.gov.it) auf dem elektronischen Weg eingehen, mit Ausnahme der Rechnungen, die von den Zuschlagsempfängern mit Sitz außerhalb Italiens ausgestellt werden.

Seit Anfang Juli 2017 unterliegt auch die Euregio den Bestimmungen des „Split-Payment“. Ab 14. Juli 2018 wird laut L.D. 87 vom 12. Juli 2018 der split payment nicht mehr auf die Rechnungen von Freiberuflern sowie auf alle Rechnungen, auf welche ein Steuerabzug für Irpef oder Ires (Steuerabzug bzw. Vorsteuerabzug) getätigt wird, angewendet.

Art. 9 - Endgültige Sicherheit

Gemäß Art. 36 LG Nr. 16/2015 muss der Wirtschaftsteilnehmer bei Vergabeverfahren mit geschätztem Wert unter 40.000 Euro (ohne MwSt.) keine endgültige Sicherheit leisten.

Art. 10 - Zusätzliche Informationen

Die Euregio besitzt Rechtspersönlichkeit nach öffentlichem Recht, ist ohne Gewinnabsicht eingerichtet und wird ausschließlich durch öffentliche Beiträge gefördert.

Die Gründungsakte, die Buchführungsordnung und der Verhaltenskodex der Euregio sind in der Sektion Transparente Verwaltung der institutionellen Seite abrufbar:

del servizio e dovranno essere comprensivi di tutti gli oneri, con esclusione dell'IVA. I suddetti prezzi dovranno, inoltre, essere comprensivi di tutti gli oneri concernenti il servizio (come, ad esempio, spese postali, telefoniche, spese di viaggio, biglietti di ingresso, ecc.), che devono, pertanto intendersi a carico dell'aggiudicatario.

Art. 8 - Modalità di pagamento

Il GECT "Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino" rientra tra gli organismi per i quali il Decreto Ministeriale 55/2013 ha fissato l'obbligo di fatturazione elettronica, pertanto può ricevere unicamente fatture elettroniche conformi alle specifiche tecniche reperibili sul sito www.fatturapa.gov.it, con la sola eccezione delle fatture emesse da aggiudicatari con sede fuori dal territorio italiano.

A partire da luglio 2017 anche l'Euregio è soggetto all'applicazione della relativa norma sullo "Split-Payment" (scissione dei pagamenti IVA). A partire dal 14 luglio 2018, per effetto del D.L. 87 del 12 luglio scorso non si applica più il regime dello split payment per le fatture emesse da professionisti e per tutte le fatture ove sia applicata ritenuta fiscale ai fini Irpef o Ires (d'acconto o d'imposta).

Art. 9 - Garanzia definitiva

Per procedure di affidamento con valore stimato dell'affidamento inferiore a 40.000 euro (al netto di IVA) l'affidatario non è tenuto a presentare garanzia definitiva ai sensi dell'art. 36 LP 16/2015.

Art. 10 - Ulteriori informazioni

Il Gruppo Europeo di cooperazione territoriale (GECT) "Euregio Tirolo-Alto Adige-Trentino" è un organismo dotato di personalità giuridica pubblica senza scopo di lucro, finanziato esclusivamente con fondi pubblici.

Gli atti costitutivi, il Regolamento di contabilità e il Codice di comportamento dell'Euregio sono visionabili nella sezione Amministrazione trasparente del sito istituzionale:





<https://www.euoparegion.info/euregio/transparenzverwaltung/allgemeine-bestimmungen/allgemeine-akten/>

Art. 11 - Technische Unterlagen

Die Interessierten müssen an die E-Mail-Adresse europaregion.euregio@pec.prov.bz.it gemeinsam mit der Interessensbekundung folgende vom gesetzlichen Vertreter unterzeichneten Unterlagen senden:

- 1) Kostenvoranschlag und Leistungsbeschreibung aufgelistet nach Punkten 1 bis 10 der obengenannten Dienstleistungen.
- 2) Portfolio mit Beispielen inkl. Beschreibung von bereits erbrachten Projekten/Aufträgen in Bezug auf die oben geforderten Dienstleistungen.

Der EVV behält sich vor, nach seinem Ermessen unter den Wirtschaftsteilnehmern, welche auf die Markterkundung zur Einreichung eines Kostenvoranschlags antworten, jenen Wirtschaftsteilnehmer auszuwählen, der den für die Vergabestelle vorteilhaftesten Kostenvoranschlag eingereicht hat.

Es steht dem EVV zudem frei, im ordentlichen Wege und nach eigenem Ermessen zusätzliche Wirtschaftsteilnehmer, die nicht an der gegenständlichen Markterhebung teilnehmen, zu konsultieren.

Die obige Teilnahme stellt keinen Beweis über die Erfüllung der Teilnahmeanforderungen für die Vergabe der Leistung dar: Die Erfüllung der Anforderungen muss der Wirtschaftsteilnehmer vielmehr bei Vertragsabschluss über die auszufüllende Anlage A1 erklären.

Es sind keine Änderungsvorschläge und/oder bedingte Kostenvorschläge zugelassen.

<https://www.euoparegion.info/it/euregio/amministrazione-trasparente/disposizioni-general/atti-general/>

Art. 11 - Documentazione tecnica

Gli interessati dovranno far pervenire all'indirizzo europaregion.euregio@pec.prov.bz.it, insieme alla manifestazione di interesse, la seguente documentazione sottoscritta dal legale rappresentante:

- 1) Preventivo e descrizione dei servizi elencati in base alle voci da 1 a 10 dei servizi sopra citati.
- 2) Portfolio con esempi e descrizione di progetti/incarichi già forniti in relazione ai servizi richiesti.

Si fa presente che il responsabile unico del procedimento si riserva di individuare discrezionalmente, tra gli aspiranti operatori economici che aderiranno alla richiesta di preventivo, colui che ha presentato il preventivo più vantaggioso per la stazione appaltante.

È comunque fatta salva la facoltà del responsabile unico del procedimento di integrare, in via ordinaria ed a propria discrezione, il numero dei soggetti da consultare con altri operatori, non partecipanti alla presente indagine di mercato.

Resta inteso che la suddetta partecipazione non costituisce prova di possesso dei requisiti di partecipazione richiesti per l'affidamento della prestazione, che invece dovrà essere dichiarato dall'interessato con la stipula del contratto tramite compilazione del modello Allegato A1.

Non sono ammesse proposte in variante e/o condizionate.

