

Procedura di gara per l'affidamento del servizio di gestione dei social media della Reggia di Venaria, del Sistema delle Residenze Reali Sabaude e del progetto "Camminate Reali"

Capitolato tecnico

1. Oggetto dell'appalto

Il presente capitolato tecnico disciplina le condizioni, le modalità operative e le prestazioni richieste per l'affidamento del **servizio di gestione strategica e operativa dei canali social media della Reggia di Venaria, del sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte e del progetto "Camminate Reali"**.

L'appalto ha per oggetto:

- la **definizione, realizzazione e aggiornamento della strategia digitale** del Consorzio;
- la **gestione ordinaria e continuativa** delle piattaforme social della Reggia di Venaria, del sistema delle Residenze Reali Sabaude e del progetto "Camminate Reali";
- la **produzione di contenuti editoriali e multimediali**, inclusi copywriting, grafiche e format innovativi (foto e video sono forniti dal Consorzio);
- la **gestione quotidiana delle attività redazionali**, comprese la programmazione e la pubblicazione dei contenuti;
- la **pianificazione, gestione e ottimizzazione delle campagne di social advertising**, secondo le indicazioni e i budget messi a disposizione dal Consorzio;
- le attività di **community management**, moderazione, presidio delle interazioni e gestione tempestiva delle situazioni critiche;
- il **monitoraggio delle performance**, la raccolta e l'analisi dei dati e la **redazione di report periodici**;
- la **copertura live degli eventi istituzionali, culturali, artistici e turistici** del Consorzio;
- il coordinamento operativo e strategico con l'Area Comunicazione del Consorzio, **al fine di garantire coerenza e allineamento delle attività social con le linee guida comunicative dell'Ente**.

Il servizio comprende inoltre la possibilità di:

- attivare, previo accordo con il Consorzio, **nuovi canali social o format digitali emergenti**;

- supportare la presenza digitale del Consorzio in occasione di campagne nazionali e internazionali rilevanti.

Le prestazioni richieste sono dettagliate nei capitoli successivi del presente capitolato tecnico.

2. Contesto generale e finalità dell'incarico

2.1 Il Consorzio delle Residenze Reali Sabaude

Il **Consorzio delle Residenze Reali Sabaude** è l'ente responsabile della gestione, tutela e valorizzazione della **Reggia di Venaria**, del **Castello della Mandria** e della promozione del **sistema delle Residenze Reali Sabaude del Piemonte**, riconosciute dall'UNESCO come **Patrimonio Mondiale dell'Umanità**.

Le sedici residenze interessate sono: Palazzo Reale di Torino, Palazzo Madama, Palazzo Chiabrese, Palazzo Carignano, Villa della Regina, Castello del Valentino, Palazzina di Caccia di Stupinigi, Castello di Moncalieri, Castello di Agliè, Castello di Racconigi, Castello di Rivoli, Castello di Govone, Tenuta di Pollenzo, Castello di Valcasotto, Castello della Mandria e Reggia di Venaria.

L'azione del Consorzio si sviluppa lungo due direttrici complementari:

- Il complesso monumentale costituito dalla **Reggia di Venaria**, dai suoi **Giardini** e dal **Castello della Mandria**, gestiti direttamente dall'ente e caratterizzati da un'intensa programmazione culturale e istituzionale. La Reggia, in particolare, rappresenta una delle realtà culturali più rilevanti del panorama nazionale e richiede un **presidio digitale costante, accurato e professionale**, capace di dialogare con un pubblico ampio e diversificato;
- il **sistema delle Residenze Reali Sabaude**, una rete di sedici residenze storiche diffuse sul territorio regionale piemontese, unite da una comune eredità storica e culturale. La comunicazione del sistema necessita di una **strategia dedicata**, in grado di valorizzare sia l'identità complessiva della rete sia le peculiarità delle singole residenze che la compongono, garantendo coerenza narrativa e promozione integrata.

Attraverso tali attività, il Consorzio svolge un ruolo fondamentale nella **diffusione, promozione e valorizzazione del patrimonio sabaudo**, avvalendosi di un presidio digitale coordinato e aggiornato, in linea con le esigenze del pubblico contemporaneo.

2.2 Il concept strategico "Italian Royal Experience" e gli anniversari del 2027

Nell'ambito delle attività di comunicazione, il Consorzio ha adottato il concept identitario **"Italian Royal Experience"**, che interpreta e valorizza i tratti fondanti del patrimonio sabaudo e dei vari eventi programmati quali **eleganza, bellezza, benessere, qualità estetica ed esperienza culturale distintiva**.

Questo concept rappresenta il **quadro di riferimento stilistico e narrativo** entro cui si colloca la comunicazione digitale della Reggia di Venaria e del sistema delle Residenze Reali Sabaude.

L'agenzia incaricata dovrà assicurare che contenuti, scelte linguistiche, formati e proposte editoriali siano **coerenti** con tale visione, contribuendo a rafforzare l'identità del Consorzio e a garantirne la riconoscibilità sulle piattaforme digitali.

Maggiori dettagli sul concept identitario "Italian Royal Experience" sono contenuti nell'**ALLEGATO B**: Italian Royal Experience.

Si porta a conoscenza, inoltre, che nel 2027 ricorreranno il 20° anniversario dell'apertura al pubblico della Reggia di Venaria e il 30° anniversario della dichiarazione di "Patrimonio dell'Umanità" da parte dell'UNESCO: entrambe le ricorrenze saranno celebrate e richiederanno adeguata comunicazione social.

2.3 Obiettivi generali della presenza digitale

Il servizio oggetto dell'appalto è finalizzato a garantire un **presidio digitale integrato, efficace e professionale**, capace di sostenere le attività istituzionali e culturali del Consorzio e di valorizzare la sua presenza nel panorama culturale e turistico.

In particolare, l'obiettivo generale è quello di assicurare una gestione coordinata dei canali social, basata su:

- contenuti di qualità e aggiornati;
 - continuità e regolarità della pubblicazione;
 - valorizzazione della programmazione culturale e istituzionale;
 - interazione tempestiva e adeguata con il pubblico;
 - sviluppo di un'identità digitale coerente con le linee guida del Consorzio.
-

2.4 Piattaforme social oggetto del servizio

Rientrano nel servizio le seguenti piattaforme digitali:

- **Reggia di Venaria**
Facebook, Instagram, X (Twitter), TikTok, YouTube, Threads, Spotify.
- **Sistema delle Residenze Reali Sabaude**
Facebook, Instagram, X (Twitter), YouTube, LinkedIn.
- **Camminate Reali**
Facebook, Instagram

Possono inoltre essere attivati nuovi canali, formati o strumenti digitali, previo accordo con il Consorzio.

2.5 Durata dell'incarico

La durata complessiva dell'incarico è pari a **48 (quarantotto) mesi**, di cui i primi **24 (ventiquattro) mesi vincolanti**, decorrenti dalla data di avvio del servizio.

Al termine dei primi 24 mesi vincolanti, il Consorzio si riserva la **facoltà**, a proprio insindacabile giudizio e senza che ciò comporti alcun diritto automatico in capo all'affidatario, di **procedere ad una sola delle seguenti opzioni alternative**:

- procedere al rinnovo dell'incarico per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi, alle medesime condizioni contrattuali e per l'intero perimetro del servizio;
- non procedere al rinnovo dell'incarico, con conseguente cessazione del rapporto alla naturale scadenza del primo periodo contrattuale;
- procedere al rinnovo per ulteriori 24 (ventiquattro) mesi limitatamente ad alcune componenti del servizio, e in particolare alla sola componente relativa alla Reggia di Venaria, interrompendo la componente relativa al sistema delle Residenze Reali Sabaude e/o al progetto "Camminate Reali".

In caso di rinnovo parziale, il servizio proseguirà esclusivamente per le componenti espressamente indicate dal Consorzio, mentre le restanti componenti cesseranno alla scadenza del primo periodo contrattuale, senza che ciò comporti per l'affidatario il riconoscimento di compensi aggiuntivi, indennizzi o risarcimenti, fatto salvo quanto maturato fino alla data di cessazione.

Il Consorzio comunicherà per iscritto all'affidatario la propria determinazione in merito alla **singola opzione prescelta** con congruo preavviso rispetto alla scadenza del primo periodo contrattuale.

3. Gestione dei social media della Reggia di Venaria

3.1 Introduzione e stato attuale

La Reggia di Venaria costituisce una delle principali istituzioni culturali italiane per notorietà, affluenza e riconoscibilità nel panorama museale e turistico nazionale e internazionale. La presenza social dell'istituzione è avviata stabilmente da molti anni e ha raggiunto un livello consolidato di posizionamento, ampiezza delle community e qualità dei contenuti pubblicati.

La piattaforma social della Reggia di Venaria svolge un ruolo strategico in termini di comunicazione pubblica, promozione culturale, relazione con il pubblico e valorizzazione delle attività dell'ente. Essa richiede pertanto un **presidio professionale continuativo**, capace di assicurare **coerenza editoriale**, **aggiornamento costante** e risposta tempestiva alle dinamiche di fruizione e interazione tipiche dei canali digitali.

Al tempo stesso, l'incarico oggetto del presente appalto dovrà contribuire a introdurre **elementi di novità, rinnovamento e una visione evolutiva della presenza digitale**, sia sul piano dei linguaggi sia su quello dei format editoriali e delle strategie di crescita.

L'agenzia incaricata sarà quindi chiamata non solo a **garantire la continuità qualitativa del lavoro svolto fino ad oggi**, ma anche a proporre **soluzioni innovative e nuove prospettive narrative**, in grado di rafforzare ulteriormente il posizionamento della Reggia di Venaria nel panorama social culturale e turistico.

L'agenzia dovrà operare nel rispetto dell'identità, del tono di voce e delle linee narrative già proprie della Reggia di Venaria, mantenendo e valorizzando i risultati raggiunti, in sinergia costante con l'Area Comunicazione del Consorzio.

3.2 Analisi preliminare richiesta in sede di gara

In sede di gara è richiesta la presentazione di una **analisi preliminare approfondita** dell'attuale presenza social della Reggia di Venaria. Tale analisi dovrà essere finalizzata a fornire al Consorzio una lettura professionale dello stato dell'arte e a motivare le scelte strategiche contenute nella proposta progettuale.

L'analisi preliminare dovrà includere i seguenti elementi:

- valutazione della struttura complessiva della piattaforma e delle sue caratteristiche distintive;
- analisi delle performance attuali, dell'andamento delle community e dell'efficacia dei contenuti pubblicati;
- individuazione dei principali punti di forza, delle criticità e delle potenzialità di crescita;
- benchmarking con competitor culturali e turistici di rilievo nazionale e internazionale;
- considerazioni qualitative su tono di voce, linguaggi, format e coerenza narrativa.

L'analisi dovrà essere sviluppata in forma chiara e strutturata e costituirà parte integrante dell'offerta tecnica.

3.3 Progetto di sviluppo strategico richiesto in sede di gara

Il concorrente dovrà presentare, all'interno dell'offerta tecnica, un **progetto di sviluppo strategico** relativo alla gestione dei canali social della Reggia di Venaria. Il progetto dovrà prendere avvio dall'analisi preliminare presentata in sede di gara, assumendone esiti e considerazioni come base interpretativa per la definizione delle scelte strategiche e operative proposte.

Il progetto dovrà illustrare in modo chiaro e documentato l'approccio metodologico e operativo che l'agenzia intende adottare per l'intera durata dell'affidamento, tenendo conto della specificità dell'istituzione e del livello di posizionamento digitale già raggiunto.

Il progetto dovrà esplicitare:

- la visione strategica di medio-lungo periodo per la piattaforma social della Reggia;
- gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community, anche in relazione ai pubblici internazionali;
- le linee editoriali e narrative proposte, con particolare attenzione alla qualità e all'innovazione dei format;
- considerazioni quantitative e qualitative sul numero indicativo di post settimanali, sul ritmo e sulla cadenza di pubblicazione per ciascun canale, in coerenza con gli obiettivi e con le specificità delle piattaforme;
- considerazioni sull'impostazione del racconto live degli eventi e delle attività, con indicazione di approcci narrativi, modalità operative e integrazione con la programmazione ordinaria;
- le modalità di pianificazione e di organizzazione del lavoro editoriale;
- l'integrazione tra contenuti ordinari e contenuti legati ai principali eventi culturali e istituzionali;
- l'approccio alla gestione della reputazione digitale e delle eventuali criticità;
- le modalità di lavoro condiviso con l'Area Comunicazione del Consorzio.

Il progetto dovrà essere coerente con il concept identitario **“Italian Royal Experience”** e con lo stile di comunicazione della Reggia di Venaria, rafforzandone gli elementi distintivi e la riconoscibilità.

Il progetto costituirà parte integrante dell'offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione secondo i criteri indicati nella documentazione di gara.

3.4 Prestazioni a corpo — Attività ordinarie

Le prestazioni richieste per la gestione ordinaria dei canali social della Reggia di Venaria comprendono l'insieme delle attività continuative necessarie a garantire una presenza digitale quotidiana, qualificata e coerente con le linee narrative e strategiche del Consorzio.

L'agenzia dovrà operare in stretto coordinamento con l'Area Comunicazione, assicurando la continuità del presidio e, al contempo, l'evoluzione dei linguaggi, dei format editoriali e delle strategie di crescita.

In particolare, l'agenzia dovrà garantire le attività elencate nei successivi punti.

3.4.1 Strategia e pianificazione editoriale

L'agenzia dovrà elaborare, in collaborazione con l'Area Comunicazione, una strategia digitale di medio-lungo periodo per la Reggia di Venaria, con aggiornamenti periodici concordati con il Consorzio.

Dovrà inoltre predisporre un **piano editoriale mensile dettagliato**, comprensivo di rubriche, format, obiettivi, contenuti programmati e calendario di pubblicazione, da sottoporre preventivamente alla condivisione e approvazione del Consorzio.

3.4.2 Produzione dei contenuti

L'agenzia dovrà curare la produzione di contenuti originali e di qualità, coerenti con il tono di voce, lo stile visivo e la metodologia narrativa della Reggia di Venaria.

Le attività comprendono tutte le azioni necessarie, tra cui la realizzazione di copywriting, grafiche coordinate, adattamenti e ottimizzazioni dei materiali forniti dal Consorzio, nonché lo sviluppo di rubriche e format editoriali utili alla valorizzazione della programmazione culturale, espositiva, di eventi e istituzionale.

La produzione dei contenuti dovrà essere organizzata in modo da garantire continuità, riconoscibilità e coerenza della comunicazione sui diversi canali, secondo le indicazioni condivise con l'Area Comunicazione.

Si precisa che le produzioni fotografiche e video di tipo professionale destinate alla gestione ordinaria dei canali social sono affidate direttamente dal Consorzio a fotografi e videomaker tramite incarichi e procedure dedicate. Rientrano in tale ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo: shooting fotografici, riprese video strutturate, contenuti istituzionali e/o promozionali programmati, reel e video di racconto del patrimonio e degli eventi e attività in programma.

Pertanto il concorrente non dovrà occuparsi della realizzazione di tali produzioni, né prevederne i costi nell'offerta.

L'agenzia affidataria utilizzerà tali materiali per la pianificazione e pubblicazione ordinaria e potrà concordare con il Consorzio linee guida, esigenze specifiche o brief editoriali funzionali a rubriche e format proposti.

Resta invece a carico del concorrente la produzione diretta e integrale dei contenuti necessari alla copertura live degli eventi e delle attività, nell'ambito delle prestazioni a misura previste dal presente Capitolato.

3.4.3 Gestione quotidiana delle piattaforme

L'agenzia dovrà garantire la gestione operativa quotidiana dei canali social della Reggia, provvedendo alla pubblicazione regolare dei contenuti programmati, all'aggiornamento tempestivo delle informazioni e all'ottimizzazione dei contenuti in funzione delle specificità di ciascun social.

È richiesta disponibilità a intervenire anche in occasione di necessità comunicative straordinarie, comprese quelle in orari serali, nei weekend e nei giorni festivi, secondo indicazioni del Consorzio.

3.4.4 Community management

L'agenzia dovrà assicurare il monitoraggio quotidiano di commenti, messaggi privati e menzioni, intervenendo con risposte tempestive e coerenti con il tono di voce istituzionale.

Dovrà inoltre svolgere attività proattiva di coinvolgimento della community, contribuendo allo sviluppo dell'engagement qualitativo e collaborando con il Consorzio nella gestione di eventuali criticità reputazionali.

3.4.5 Monitoraggio, reporting e benchmarking

L'agenzia dovrà raccogliere e analizzare in modo sistematico i dati relativi alle performance dei canali social della Reggia e all'andamento delle community, predisponendo **report mensili** contenenti risultati, analisi qualitative, criticità riscontrate e proposte di ottimizzazione.

È richiesto il monitoraggio continuativo del posizionamento digitale della Reggia rispetto a competitor culturali e turistici nazionali e internazionali e l'analisi del sentiment online.

3.4.6 Social advertising

L'agenzia dovrà pianificare, gestire e ottimizzare campagne di social advertising sui canali individuati dal Consorzio, in funzione dei budget specifici messi a disposizione dal Consorzio e degli obiettivi comunicativi condivisi.

Dovrà garantire rendicontazioni periodiche sull'andamento delle campagne, sugli investimenti effettuati e sui risultati raggiunti, proponendo eventuali azioni correttive o di miglioramento.

3.4.7 Aggiornamento continuo, innovazione e sviluppo format editoriali

L'agenzia dovrà assicurare un costante aggiornamento sulle evoluzioni delle piattaforme digitali e sulle tendenze della comunicazione social, con particolare attenzione ai settori culturale e turistico.

Dovrà proporre e sviluppare nuovi format editoriali e iniziative di innovazione, funzionali a mantenere la Reggia di Venaria tra le realtà di riferimento nel panorama social nazionale e internazionale, favorendo sperimentazioni concordate con il Consorzio.

L'agenzia dovrà inoltre garantire la disponibilità a implementare la piattaforma social della Reggia di Venaria con eventuali nuovi canali o strumenti digitali emergenti durante il periodo contrattuale, previa valutazione e accordo con il Consorzio, assicurandone l'integrazione coerente nella strategia complessiva.

4. Gestione dei social media del sistema delle Residenze Reali Sabaude

4.1 Introduzione e stato attuale

Il sistema delle Residenze Reali Sabaude costituisce una rete di residenze storiche di eccezionale valore culturale, artistico e identitario del Piemonte, riconosciute dall'UNESCO come Patrimonio Mondiale dell'Umanità. La presenza social dedicata al sistema ha una funzione strategica distinta e complementare rispetto a quella della Reggia di Venaria: essa è finalizzata a raccontare e valorizzare la rete nel suo insieme, promuovendone l'unitarietà culturale e rafforzandone la riconoscibilità presso i pubblici nazionali e internazionali.

La piattaforma social del sistema presenta caratteristiche e esigenze specifiche, legate alla dimensione "di rete", alla pluralità dei luoghi coinvolti e alla necessità di costruire una narrazione coordinata che metta in relazione le singole residenze e il territorio. Per questo motivo è richiesto un presidio continuativo capace di garantire coerenza editoriale, chiarezza narrativa e pieno allineamento con il concept identitario "Italian Royal Experience".

Al tempo stesso, l'incarico dovrà contribuire a consolidare e sviluppare ulteriormente la piattaforma sociale del sistema, introducendo nuove chiavi narrative, format editoriali e modalità di racconto che rafforzino il posizionamento della rete delle Residenze Reali Sabaude nel panorama culturale e turistico digitale.

4.2 Analisi preliminare richiesta in sede di gara

In sede di gara è richiesta la presentazione di una **analisi preliminare approfondita** dell'attuale presenza social del sistema delle Residenze Reali Sabaude. L'analisi dovrà fornire al Consorzio una lettura professionale dello stato dell'arte, evidenziando le caratteristiche specifiche della piattaforma di rete e motivando le scelte strategiche contenute nella proposta progettuale.

L'analisi preliminare dovrà includere i seguenti elementi:

- valutazione della struttura complessiva della piattaforma del sistema e della sua coerenza rispetto alla missione di rete;
- analisi delle performance attuali, dell'andamento delle community e dell'efficacia dei contenuti pubblicati;
- individuazione dei principali punti di forza, delle criticità e delle potenzialità di crescita;
- benchmarking con altri sistemi museali, reti culturali o realtà simili e assimilabili di rilievo nazionale e internazionale;
- considerazioni qualitative su tono di voce, linguaggi, format editoriali e coerenza narrativa.

L'analisi dovrà essere sviluppata in forma chiara e strutturata e costituirà parte integrante dell'offerta tecnica.

4.3 Progetto di sviluppo strategico richiesto in sede di gara

Il concorrente dovrà presentare, all'interno dell'offerta tecnica, un **progetto di sviluppo strategico** relativo alla gestione dei canali social del sistema delle Residenze Reali Sabaude. Il progetto dovrà prendere avvio dall'analisi preliminare presentata in sede di gara, assumendone esiti e considerazioni come base interpretativa per la definizione delle scelte strategiche e operative proposte.

Il progetto dovrà esplicitare:

- la visione strategica di medio-lungo periodo per la piattaforma social del sistema;
- gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community, anche in relazione ai pubblici internazionali;
- le linee editoriali e narrative proposte, con particolare attenzione alla qualità e all'innovazione dei format editoriali;
- considerazioni quantitative e qualitative sul numero indicativo di post settimanali, sul ritmo e sulla cadenza di pubblicazione per ciascun canale, in coerenza con gli obiettivi e con le specificità delle piattaforme;
- le modalità di pianificazione e di organizzazione del lavoro editoriale;
- l'integrazione tra contenuti ordinari e contenuti legati ai principali eventi culturali e istituzionali del sistema;
- l'approccio alla gestione della reputazione digitale e delle eventuali criticità;
- le modalità di lavoro condiviso con l'Area Comunicazione del Consorzio e con i referenti dei luoghi del sistema, secondo indicazioni del Consorzio.

Il progetto dovrà essere coerente con il concept identitario **"Italian Royal Experience"** e con lo stile di comunicazione del Consorzio, rafforzando la riconoscibilità del sistema delle Residenze Reali Sabaude e la sua narrazione unitaria.

Il progetto costituirà parte integrante dell'offerta tecnica e sarà oggetto di valutazione secondo i criteri indicati nella documentazione di gara.

4.4 Prestazioni a corpo — Attività ordinarie

Le prestazioni richieste per la gestione ordinaria dei canali social del sistema delle Residenze Reali Sabaude comprendono l'insieme delle attività continuative necessarie a garantire una presenza digitale quotidiana, qualificata e coerente con la natura di rete del progetto culturale.

L'agenzia dovrà operare in stretto coordinamento con l'Area Comunicazione del Consorzio, assicurando continuità del presidio, coerenza editoriale e sviluppo di format e narrazioni capaci di valorizzare sia la rete nel suo insieme sia le specificità dei singoli luoghi.

In particolare, l'agenzia dovrà garantire le elencate nei successivi punti.

4.4.1 Strategia e pianificazione editoriale

L'agenzia dovrà elaborare, in collaborazione con l'Area Comunicazione, una strategia digitale di medio-lungo periodo dedicata al sistema delle Residenze Reali Sabaude, con aggiornamenti periodici concordati con il Consorzio.

Dovrà inoltre predisporre un **piano editoriale mensile dettagliato**, comprensivo di rubriche, format, obiettivi, contenuti programmati e calendario di pubblicazione, da condividere preventivamente con il Consorzio.

4.4.2 Produzione dei contenuti

L'agenzia dovrà curare la produzione di contenuti originali e di qualità specificamente dedicati al sistema, coerenti con il tono di voce, lo stile visivo e la metodologia narrativa del Consorzio.

Le attività comprendono tutte le azioni necessarie, tra cui la realizzazione di copywriting, grafiche coordinate, adattamenti e ottimizzazioni dei materiali forniti dal Consorzio, nonché lo sviluppo di rubriche e format editoriali volti a valorizzare la rete, le sue interconnessioni e la programmazione culturale, espositiva, di eventi e istituzionale.

La produzione dei contenuti dovrà garantire continuità, riconoscibilità e coerenza narrativa del sistema sulle diverse piattaforme.

Si precisa che le produzioni fotografiche e video di tipo professionale destinate alla gestione ordinaria dei canali social sono affidate direttamente dal Consorzio a fotografi e videomaker tramite incarichi e procedure dedicate. Rientrano in tale ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo: shooting fotografici, riprese video strutturate, contenuti istituzionali e/o promozionali programmati, reel e video di racconto del patrimonio e degli eventi e attività in programma.

Pertanto il concorrente non dovrà occuparsi della realizzazione di tali produzioni, né prevederne i costi nell'offerta.

L'agenzia affidataria utilizzerà tali materiali per la pianificazione e pubblicazione ordinaria e potrà concordare con il Consorzio linee guida, esigenze specifiche o brief editoriali funzionali a rubriche e format proposti.

Resta invece a carico del concorrente la produzione diretta e integrale dei contenuti necessari alla copertura live degli eventi e delle attività, nell'ambito delle prestazioni a misura previste dal presente Capitolato.

4.4.3 Gestione quotidiana delle piattaforme

L'agenzia dovrà garantire la gestione operativa quotidiana dei canali social del sistema, provvedendo alla pubblicazione regolare dei contenuti programmati, all'aggiornamento tempestivo delle informazioni e all'ottimizzazione dei contenuti in funzione delle specificità di ciascun social.

È richiesta disponibilità a intervenire anche in occasione di necessità comunicative straordinarie, comprese quelle in orari serali, nei weekend e nei giorni festivi, secondo indicazioni del Consorzio.

4.4.4 Community management

L'agenzia dovrà assicurare il monitoraggio quotidiano di commenti, messaggi privati e menzioni, intervenendo con risposte tempestive e coerenti con il tono di voce istituzionale.

Dovrà inoltre svolgere attività proattiva di coinvolgimento della community del sistema, contribuendo allo sviluppo dell'engagement qualitativo e collaborando con il Consorzio nella gestione di eventuali criticità reputazionali.

4.4.5 Monitoraggio, reporting e benchmarking

L'agenzia dovrà raccogliere e analizzare in modo sistematico i dati relativi alle performance dei canali social del sistema e all'andamento delle community, predisponendo **report mensili** contenenti risultati, analisi qualitative, criticità riscontrate e proposte di ottimizzazione.

È richiesto il monitoraggio continuativo del posizionamento digitale del sistema rispetto a competitor nazionali e internazionali, con particolare attenzione a sistemi museali e reti culturali, e l'analisi del sentiment online.

4.4.6 Social advertising

L'agenzia dovrà pianificare, gestire e ottimizzare campagne di social advertising sui canali individuati dal Consorzio, in funzione dei budget specifici messi a disposizione dal Consorzio e degli obiettivi comunicativi condivisi.

Dovrà garantire rendicontazioni periodiche sull'andamento delle campagne, sugli investimenti effettuati e sui risultati raggiunti, proponendo eventuali azioni correttive o di miglioramento.

4.4.7 Aggiornamento continuo, innovazione e sviluppo format editoriali

L'agenzia dovrà assicurare un costante aggiornamento sulle evoluzioni delle piattaforme digitali e sulle tendenze della comunicazione social, con particolare attenzione ai settori culturale e turistico.

Dovrà proporre e sviluppare nuovi format editoriali e iniziative di innovazione finalizzate a rafforzare la narrazione unitaria del sistema, valorizzandone il carattere di rete e favorendo sperimentazioni concordate con il Consorzio.

L'agenzia dovrà inoltre garantire la disponibilità a implementare la piattaforma social del sistema delle Residenze Reali Sabaude con eventuali nuovi canali o strumenti digitali emergenti durante il periodo contrattuale, previa valutazione e accordo con il Consorzio, assicurandone l'integrazione coerente nella strategia complessiva.

5. Gestione dei social media del progetto “Camminate Reali”

5.1 Introduzione e stato attuale

Il progetto **Camminate Reali** rientra tra le iniziative strategiche promosse dal Consorzio delle Residenze Reali Sabaude per la valorizzazione integrata del patrimonio culturale, paesaggistico e territoriale, attraverso forme di fruizione lenta, consapevole e partecipata.

Le Camminate Reali sono concepite come manifestazioni non competitive, caratterizzate da itinerari strutturati e da un forte legame con le Residenze Reali coinvolte, che fungono da punto di partenza e di arrivo dei percorsi. Nel corso dell'anno vengono tendenzialmente organizzate tre/quattro Camminate Reali, ciascuna legata a una specifica Residenza e al relativo contesto territoriale, con l'obiettivo di rendere il progetto riconoscibile, continuativo e progressivamente strutturato nel tempo, fino alla realizzazione di un cammino permanente denominato “Le vie dei Re”.

La presenza social delle Camminate Reali, attualmente articolata sui canali Facebook e Instagram, svolge una funzione specifica e complementare rispetto a quella della Reggia di Venaria e del sistema delle Residenze Reali Sabaude. Essa è finalizzata al racconto degli itinerari, dei territori attraversati, delle Residenze coinvolte e dell'esperienza complessiva del cammino rispetto anche alla richiesta di informazioni da parte degli “iscritti/viandanti”, nonché alla costruzione e al consolidamento di una community interessata a temi quali il patrimonio culturale, il paesaggio, il turismo lento e la sostenibilità.

La gestione dei canali social delle Camminate Reali richiede pertanto un approccio editoriale e narrativo dedicato, capace di valorizzare la dimensione esperienziale del progetto, di integrarsi con la comunicazione complessiva del Consorzio e, al tempo stesso, di sviluppare una propria identità riconoscibile, coerente con i valori e gli obiettivi dell'iniziativa.

Altre informazioni sul progetto Camminate Reali e Le Vie dei Re sono reperibili sul sito www.camminatereali.it.

5.2 Prestazioni a corpo — Attività ordinarie

Le prestazioni richieste per la gestione ordinaria dei canali social del progetto Camminate Reali comprendono l'insieme delle attività continuative necessarie finalizzate a garantire una presenza social strutturata, coerente e riconoscibile nel corso dell'anno.

L'agenzia dovrà operare in stretto coordinamento con l'Area Comunicazione del Consorzio, assicurando continuità del presidio, coerenza editoriale e sviluppo di format e narrazioni capaci di valorizzare sia la rete nel suo insieme sia le specificità dei singoli luoghi.

In particolare, l'agenzia dovrà garantire le seguenti attività, definendo un progetto condiviso con l'Area Comunicazione del Consorzio al momento dell'avvio del servizio.

5.2.1 Strategia e pianificazione editoriale

L'agenzia dovrà elaborare, in collaborazione con l'Area Comunicazione, una strategia digitale di medio-lungo periodo dedicata alle Camminate Reali, con aggiornamenti periodici concordati con il Consorzio.

Dovrà inoltre predisporre un **piano editoriale mensile dettagliato**, comprensivo di rubriche, format, obiettivi, contenuti programmati e calendario di pubblicazione, da condividere preventivamente con il Consorzio.

5.2.2 Produzione dei contenuti

L'agenzia dovrà curare la produzione di contenuti originali e di qualità specificamente dedicati al sistema, coerenti con il tono di voce, lo stile visivo e la metodologia narrativa del Consorzio.

Le attività comprendono tutte le azioni necessarie, tra cui la realizzazione di copywriting, grafiche coordinate, adattamenti e ottimizzazioni dei materiali forniti dal Consorzio, nonché lo sviluppo di rubriche e format editoriali volti a valorizzare la rete, le sue interconnessioni e la programmazione culturale, espositiva, di eventi e istituzionale.

La produzione dei contenuti dovrà garantire continuità, riconoscibilità e coerenza narrativa del sistema sulle diverse piattaforme.

Si precisa che le produzioni fotografiche e video di tipo professionale destinate alla gestione ordinaria dei canali social sono affidate direttamente dal Consorzio a fotografi e videomaker tramite incarichi e procedure dedicate. Rientrano in tale ambito, a titolo esemplificativo e non esaustivo: shooting fotografici, riprese video strutturate, contenuti istituzionali e/o promozionali programmati, reel e video di racconto del patrimonio e degli eventi e attività in programma.

Pertanto il concorrente non dovrà occuparsi della realizzazione di tali produzioni, né prevederne i costi nell'offerta.

L'agenzia affidataria utilizzerà tali materiali per la pianificazione e pubblicazione ordinaria e potrà concordare con il Consorzio linee guida, esigenze specifiche o brief editoriali funzionali a rubriche e format proposti.

Resta invece a carico del concorrente la produzione diretta e integrale dei contenuti necessari alla copertura live degli eventi e delle attività, nell'ambito delle prestazioni a misura previste dal presente Capitolato.

5.2.3 Gestione quotidiana delle piattaforme

L'agenzia dovrà garantire la gestione operativa quotidiana dei canali social del sistema, provvedendo alla pubblicazione regolare dei contenuti programmati, all'aggiornamento tempestivo delle informazioni e all'ottimizzazione dei contenuti in funzione delle specificità di ciascun social.

È richiesta disponibilità a intervenire anche in occasione di necessità comunicative straordinarie, comprese quelle in orari serali, nei weekend e nei giorni festivi, secondo indicazioni del Consorzio.

5.2.4 Community management

L'agenzia dovrà assicurare il monitoraggio quotidiano di commenti, messaggi privati e menzioni, intervenendo con risposte tempestive e coerenti con il tono di voce istituzionale.

Dovrà inoltre svolgere attività proattiva di coinvolgimento della community del sistema, contribuendo allo sviluppo dell'engagement qualitativo e collaborando con il Consorzio nella gestione di eventuali criticità reputazionali.

5.2.5 Monitoraggio, reporting e benchmarking

L'agenzia dovrà raccogliere e analizzare in modo sistematico i dati relativi alle performance dei canali social del sistema e all'andamento delle community, predisponendo **report mensili** contenenti risultati, analisi qualitative, criticità riscontrate e proposte di ottimizzazione.

È richiesto il monitoraggio continuativo del posizionamento digitale del sistema rispetto a competitor nazionali e internazionali, con particolare attenzione a sistemi museali e reti culturali, e l'analisi del sentiment online.

5.2.6 Social advertising

L'agenzia dovrà pianificare, gestire e ottimizzare campagne di social advertising sui canali individuati dal Consorzio, in funzione dei budget specifici messi a disposizione dal Consorzio e degli obiettivi comunicativi condivisi.

Dovrà garantire rendicontazioni periodiche sull'andamento delle campagne, sugli investimenti effettuati e sui risultati raggiunti, proponendo eventuali azioni correttive o di miglioramento.

5.2.7 Aggiornamento continuo, innovazione e sviluppo format editoriali

L'agenzia dovrà assicurare un costante aggiornamento sulle evoluzioni delle piattaforme digitali e sulle tendenze della comunicazione social, con particolare attenzione ai settori culturale e turistico.

Dovrà proporre e sviluppare nuovi format editoriali e iniziative di innovazione finalizzate a rafforzare la narrazione unitaria del sistema, valorizzandone il carattere di rete e favorendo sperimentazioni concordate con il Consorzio.

L'agenzia dovrà inoltre garantire la disponibilità a implementare la piattaforma social del progetto Camminate Reali con eventuali nuovi canali o strumenti digitali emergenti durante il periodo contrattuale, previa valutazione e accordo con il Consorzio, assicurandone l'integrazione coerente nella strategia complessiva.

6. Prestazioni a misura — Copertura live degli eventi

6.1 Oggetto delle attività a misura

Le prestazioni a misura comprendono tutte le attività di **copertura live degli eventi promossi o coordinati dal Consorzio**, prevalentemente presso la Reggia di Venaria, ma anche, se necessario, nei luoghi appartenenti al sistema delle Residenze Reali Sabaude, in particolare per le Camminate Reali.

Tali prestazioni sono finalizzate a garantire una valorizzazione digitale tempestiva e coordinata delle iniziative culturali, istituzionali, espositive e degli eventi, attraverso contenuti realizzati e pubblicati durante lo svolgimento delle attività programmate.

Le attività a misura si svolgono su richiesta del Consorzio, in accordo con l'Area Comunicazione, sulla base di un calendario che possa garantire programmazione.

Tali attività sono remunerate sulla base delle presenze effettivamente richieste e realizzate, sulla base del tariffario definito e concordato al momento dell'avvio del servizio.

6.2 Descrizione delle attività richieste, output e standard qualitativi

Durante ciascuna presenza programmata l'agenzia dovrà assicurare il **presidio operativo dei canali social** concordati con il Consorzio per l'evento specifico.

L'agenzia dovrà inoltre garantire la produzione e la pubblicazione in tempo reale di contenuti testuali e grafici, coerenti con l'identità del Consorzio e finalizzati al racconto e alla restituzione alla community degli eventi in corso.

Il racconto digitale dovrà essere sviluppato con un linguaggio e uno stile idonei a coinvolgere e incuriosire la community, nel rispetto del tono di voce istituzionale del Consorzio.

Le attività dovranno rispettare **standard qualitativi elevati** in termini di correttezza delle informazioni, tempestività di pubblicazione, continuità narrativa durante l'evento, capacità di valorizzazione dell'esperienza proposta e adeguata gestione delle interazioni con il pubblico.

6.3 Tipologia di eventi coperti

Le prestazioni a misura si applicano alle principali tipologie di eventi definite e programmate dal Consorzio, tra cui, a titolo esemplificativo: inaugurazioni e opening, presentazioni istituzionali, eventi legati a mostre e rassegne, iniziative culturali e attività straordinarie, nonché eventi del calendario annuale riferiti alla Reggia di Venaria, al sistema delle Residenze Reali Sabaude e alle Camminate Reali.

La copertura viene attivata sulla base delle priorità individuate dal Consorzio e dell'effettiva programmazione annuale.

6.4 Calendario delle presenze obbligatorie

Al fine di consentire ai concorrenti una corretta comprensione del volume e della tipologia delle attività richieste, il Consorzio allega al presente capitolato un calendario indicativo delle presenze previste per l'anno 2026, denominato **“Allegato A”**.

Tale calendario, pur riferito al solo anno 2026 e con valore non vincolante, è da intendersi come documento esplicativo e orientativo circa il numero complessivo delle presenze indicativamente richieste, la distribuzione temporale degli eventi e la necessaria disponibilità operativa dell'agenzia (incluse giornate festive, weekend e orari serali).

Il Consorzio si riserva la facoltà di aggiornare o modificare il calendario in relazione a sopravvenute esigenze organizzative o variazioni della programmazione culturale e istituzionale.

6.6 Tipologie di presenza e unità di misura

Le presenze richieste dal Consorzio si distinguono per durata e collocazione temporale. Le varie tipologie sono così articolate:

- mezza giornata feriale;
- giornata intera feriale;
- mezza giornata in giornata di sabato o domenica;
- giornata intera in giornata di sabato o domenica;
- mezza giornata in giornata festiva;
- giornata intera in giornata festiva.

Ai fini della quantificazione delle prestazioni:

- per mezza giornata si intende una presenza fino a 4 ore;
- per giornata intera si intende una presenza compresa tra 4 e 8 ore.

Eventuali necessità di presenza in orari serali o prolungati saranno considerate tenendo conto delle tipologie sopra riportate come unità di misura, secondo definizione concordata con il Consorzio.

6.7 Modalità di rendicontazione delle presenze

Per ogni presenza effettuata l'agenzia dovrà produrre una rendicontazione operativa sintetica, da trasmettere al Settore Comunicazione entro i termini concordati, contenente data, luogo e durata della presenza, canali presidiati, sintesi delle attività svolte ed elenco dei contenuti pubblicati.

L'agenzia dovrà inoltre predisporre una rendicontazione mensile complessiva delle presenze effettuate, utile alla verifica del numero di giornate svolte rispetto al calendario indicativo e alle richieste effettive del Consorzio.

Il calendario presenze 2026 presente nell'**Allegato A**, pur essendo riferito a un solo anno, rappresenta un riferimento utile a comprendere il numero complessivo di presenze indicative richieste e la tipologia di impegno operativo necessario; le rendicontazioni mensili dovranno pertanto tener conto del quadro complessivo delle presenze richieste e realizzate.

7. Requisiti dell'agenzia

L'agenzia affidataria dovrà possedere requisiti di capacità tecnica e professionale adeguati alla natura dell'incarico, garantendo continuità operativa e qualità del servizio.

7.1 Esperienza e competenze professionali

L'agenzia dovrà dimostrare una comprovata esperienza nella gestione di progetti di comunicazione digitale e social media di alto profilo, con particolare riferimento a:

- gestione strategica e operativa di piattaforme social complesse e multi-canale;
- ideazione e gestione di piani editoriali strutturati, in contesti istituzionali o di grande visibilità;
- sviluppo e gestione di community ampie e diversificate;
- progettazione, gestione e ottimizzazione di campagne di social advertising;
- monitoraggio, analisi dei dati e reportistica finalizzata al miglioramento delle performance.

Tale esperienza dovrà essere documentata in sede di gara mediante portfolio, case history e/o altra documentazione idonea.

Dovrà inoltre essere esplicitamente indicata e documentata l'eventuale **esperienza maturata per enti culturali, museali, turistici o istituzionali**, con evidenza dei risultati ottenuti, della complessità dei progetti gestiti e della durata degli incarichi.

7.2 Team dedicato e referente unico

L'agenzia dovrà mettere a disposizione un team di lavoro dedicato, con competenze multidisciplinari adeguate al servizio richiesto (strategia, content management, graphic design, social media management, advertising, analisi dati).

Dovrà essere indicato un referente unico di progetto, responsabile del coordinamento operativo e interlocutore stabile del Settore Comunicazione del Consorzio.

7.3 Organizzazione operativa, disponibilità e coordinamento

L'agenzia dovrà disporre di una struttura organizzativa e di strumenti professionali idonei alla gestione coordinata delle piattaforme social, alla programmazione editoriale, al monitoraggio delle performance e alla reportistica, in modalità compatibili con le prassi operative del Consorzio. Dovrà inoltre garantire continuità operativa quotidiana e piena disponibilità per le coperture live degli eventi, secondo quanto previsto dal calendario presenze 2026 presente nell'**Allegato A** e dalle ulteriori richieste del Consorzio.

Le attività dovranno essere svolte in stretta collaborazione con l'Area Comunicazione, assicurando puntualità, flessibilità operativa e rispetto delle indicazioni strategiche, editoriali e di tono di voce, nonché riservatezza sui materiali e sulle informazioni non pubbliche acquisite durante l'incarico.

8. Modalità di coordinamento e di esecuzione del servizio

Il servizio dovrà essere svolto dall'agenzia affidataria in costante raccordo con l'Area Comunicazione **del Consorzio**, che mantiene la supervisione generale della strategia, delle linee editoriali e dell'identità complessiva della comunicazione digitale. L'agenzia opererà tramite un **referente unico di progetto**, responsabile del coordinamento operativo e interlocutore stabile del Consorzio.

8.1 Avvio del servizio e programmazione operativa

All'avvio del servizio l'agenzia dovrà definire con l'Area Comunicazione modalità operative, strumenti di lavoro, flussi di approvazione e calendario delle attività. Dovrà inoltre acquisire e organizzare materiali, linee guida e asset disponibili, predisponendo un'impostazione editoriale e un cronoprogramma coerenti con la programmazione del Consorzio.

8.2 Flussi di lavoro, contenuti e strumenti condivisi

Le attività ordinarie dovranno essere svolte con regolarità e continuità sulla base dei piani editoriali condivisi e approvati dal Consorzio. I contenuti saranno programmati e pubblicati secondo modalità concordate, recependo tempestivamente eventuali richieste di modifica o integrazione.

L'agenzia dovrà utilizzare strumenti di collaborazione compatibili con le prassi del Consorzio, garantendo tracciabilità del lavoro, accesso condiviso a piani e materiali, archiviazione ordinata dei contenuti e trasparenza nella gestione dei dati e delle campagne di social advertising. Sono previste riunioni periodiche di allineamento, con frequenza concordata all'avvio del servizio e aggiornabile in corso d'opera.

8.3 Coperture eventi, urgenze e verifica del servizio

Le coperture live degli eventi saranno programmate con l'Area Comunicazione sulla base del calendario presenze 2026 presente nell'**Allegato A** e di eventuali ulteriori richieste del Consorzio; l'agenzia dovrà garantire disponibilità organizzativa adeguata, incluse giornate festive e orari serali, nel rispetto delle unità di misura previste.

In caso di variazioni del calendario o necessità comunicative urgenti, l'agenzia dovrà assicurare canali diretti di contatto con il referente unico e tempi di risposta coerenti con la natura delle richieste.

L'Area Comunicazione verificherà periodicamente qualità, regolarità e risultati del servizio sulla base dei report previsti dal capitolato e degli obiettivi condivisi; l'agenzia dovrà collaborare fornendo dati, rendicontazioni e materiali utili alla valutazione e all'eventuale definizione di azioni correttive.

9. Criteri di aggiudicazione e importo a base di gara

L'affidamento del servizio avverrà mediante procedura di gara con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, ai sensi della normativa vigente in materia di contratti pubblici.

L'aggiudicazione sarà disposta a favore del concorrente che avrà conseguito il punteggio complessivo più elevato, determinato dalla somma dei punteggi attribuiti all'offerta tecnica e all'offerta economica secondo i criteri, i sub-criteri e le modalità di valutazione indicati nella documentazione di gara (disciplinare e relativi allegati).

L'ammontare presunto complessivo del contratto è pari a **Euro 450.405,50** iva esclusa, suddiviso come segue:

- a) valore delle **attività ordinarie** della Reggia di Venaria per la durata del contratto di due anni: Euro **110.000,00** oltre iva;
- b) valore delle **attività ordinarie** del sistema delle Residenze Reali Sabaude per la durata del contratto di due anni: Euro **50.000,00** oltre iva;
- c) valore delle **attività ordinarie** del progetto "Camminate Reali" per la durata del contratto di due anni: Euro **25.000,00** oltre iva;
- d) valore delle **prestazioni a misura** per la copertura degli eventi per la durata del contratto di due anni: Euro **40.000,00** oltre iva;
- e) costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso: Euro **202,75** oltre iva;
- f) eventuale prosecuzione delle **attività ordinarie** della Reggia di Venaria per la durata del contratto di due anni: Euro **110.000,00** oltre iva;
- g) eventuale prosecuzione delle **attività ordinarie** del sistema delle Residenze Reali Sabaude per la durata del contratto di due anni: Euro **50.000,00** oltre iva;
- h) eventuale prosecuzione delle **attività ordinarie** del progetto "Camminate Reali" per la durata del contratto di due anni: Euro **25.000,00** oltre iva;
- i) eventuale prosecuzione delle **prestazioni a misura** per la copertura degli eventi per la durata del contratto di due anni: Euro **40.000,00** oltre iva;
- j) costi della sicurezza da interferenze non soggetti a ribasso: Euro **202,75** oltre iva.

Si precisa che le attività previste ai punti da f) a j) che precedono costituiscono un elemento opzionale, che sarà attivato a insindacabile discrezionalità della Committente. Pertanto, con la partecipazione alla gara, i concorrenti rinunciano a qualsiasi pretesa di indennizzo e/o risarcimento qualora tale opzione non fosse attivata.

Le prestazioni indicate al punto d) e al punto i) saranno corrisposte esclusivamente per le presenze effettivamente svolte e concordate con il Consorzio, sulla base di un tariffario definito e concordato al momento dell'avvio del servizio, che tenga conto del numero complessivo di presenze indicativamente richieste e riportate nell'**Allegato A** quale riferimento programmatico, oltre che delle diverse tipologie di presenza previste dal capitolato (mezza giornata feriale, giornata intera feriale, mezza giornata weekend, giornata intera weekend, mezza giornata festivo, giornata intera festivo).

La **fatturazione sarà a cadenza trimestrale** e includerà tutte le attività svolte nel periodo di riferimento, sia quelle relative alle attività ordinarie sia quelle relative alle prestazioni a misura, sulla base di una reportistica trimestrale delle attività svolte e di una certificazione di avanzamento lavori disposta dal Consorzio.