

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA 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 - C.I.G. BA1A77EE97

QUESITO N. 9

In riferimento all’Art. 3.4.2 del Capitolato Tecnico (e parimenti agli Artt. 4.4.2 e 5.2.2), dove si specifica che ‘le produzioni fotografiche e video di tipo professionale [...] sono affidate direttamente dal Consorzio’ e che il concorrente non deve ‘prevederne i costi nell’offerta’, si chiede il seguente chiarimento: è facoltà del concorrente proporre, nell’ambito del progetto strategico e delle iniziative di innovazione (Art. 3.4.7), la realizzazione di contenuti video ‘nativi’ per le piattaforme social (es. Reels, TikTok, short-video) caratterizzati da un linguaggio agile e differenziati rispetto alle riprese istituzionali fornite dal Consorzio? Nello specifico, si chiede se sia ammissibile includere nell’offerta tecnica ed economica il reclutamento e il coordinamento di content creator dedicati alla realizzazione di tali contenuti ad hoc, intesi come parte integrante della strategia editoriale e distinti dalle produzioni video strutturate di cui al citato articolo.

Risposta

La produzione di contenuti fotografici e video, inclusi quelli destinati alle attività di comunicazione e promozione, è affidata direttamente dal Consorzio a fornitori professionali individuati tramite affidamenti diretti o procedure di gara. Pertanto, il concorrente non deve prevedere costi relativi alla produzione di foto e video all’interno dell’offerta tecnica ed economica.

Il concorrente ha facoltà di proporre, nell’ambito del progetto strategico e del piano editoriale, la realizzazione di contenuti video nativi per le piattaforme social, caratterizzati da un linguaggio agile e coerente con le specificità dei singoli canali. Tali contenuti saranno concordati con l’Ufficio Comunicazione del Consorzio e realizzati dai fornitori incaricati direttamente dal Consorzio.

Il concorrente ha inoltre facoltà di proporre la collaborazione con content creator come parte integrante dell’offerta tecnica, definendone modalità di coinvolgimento e coordinamento. Il relativo reclutamento e la copertura economica potranno essere inclusi nell’offerta economica del concorrente oppure proposti al Consorzio affinché siano valutati ed eventualmente assunti direttamente dal Consorzio.

QUESITO N. 10

In riferimento all’Art. 15 del Disciplinare di Gara, punti 2 e 4, dove si richiede la presentazione di una ‘analisi preliminare approfondita’ delle performance attuali e dell’andamento delle community per la Reggia di Venaria e per il Sistema delle Residenze Reali Sabaude, si chiede il seguente chiarimento: Al fine di garantire il pieno rispetto del principio di par condicio tra i concorrenti, l’analisi deve essere condotta esclusivamente sulla base di dati e metriche pubblicamente accessibili (c.d. dati di front-end)? Oppure è consentito all’operatore economico uscente, o a chiunque ne abbia legittima disponibilità, l’utilizzo di dati analitici di back-end (es. Insights proprietari, dati di copertura non pubblici), o tale utilizzo sarebbe considerato elemento di distorsione della concorrenza?

Risposta

Al fine di garantire il rispetto del principio di par condicio tra i concorrenti, l'analisi preliminare richiesta dall'Art. 15 del Disciplinare di Gara dovrà essere condotta esclusivamente sulla base di dati e metriche pubblicamente accessibili (c.d. dati di front-end).

Non è consentito l'utilizzo, ai fini dell'Offerta Tecnica, di dati analitici di back-end o di informazioni non pubbliche, in quanto tali dati non sono nella disponibilità di tutti i concorrenti.

QUESITO N. 11

In riferimento all'Allegato B, che individua nel concept 'Italian Royal Experience' il riferimento strategico e culturale per la comunicazione del Sistema delle Residenze Reali Sabaude, e considerando quanto descritto all'Art. 5.1 del Capitolato Tecnico riguardo alla natura specifica del progetto 'Camminate Reali' (focalizzato su turismo lento, natura e target 'viandanti'), si chiede il seguente chiarimento: Il concept 'Italian Royal Experience' deve essere considerato il pilastro narrativo centrale e vincolante anche per la strategia editoriale di Camminate Reali, oppure per questo specifico ambito è attesa lo sviluppo di un'identità narrativa distinta e maggiormente focalizzata sui temi del slow tourism e della sostenibilità, pur mantenendo una coerenza di fondo con i valori del Consorzio?

Risposta

Il concept "Italian Royal Experience" costituisce il riferimento strategico per l'intera comunicazione del Sistema delle Residenze Reali Sabaude e per le attività proposte dal Consorzio, comprese iniziative quali "Camminate Reali".

Nel caso specifico di "Camminate Reali", l'esperienza proposta si declina in modo coerente con il concept generale, con una focalizzazione più marcata su temi affini quali il turismo lento, la natura, la sostenibilità e l'esperienza del cammino, in relazione alle caratteristiche proprie del progetto.

QUESITO N. 12

In riferimento all'Art. 3.4.3 (e parimenti 4.4.3 e 5.2.3), dove si richiede la 'disponibilità a intervenire anche in occasione di necessità comunicative straordinarie, comprese quelle in orari serali, nei weekend e nei giorni festivi', si chiede il seguente chiarimento: tale richiesta implica l'obbligo per l'Agenzia di garantire un monitoraggio attivo e continuativo dei canali anche fuori dagli orari d'ufficio (presidio h24/7gg), oppure deve intendersi come un obbligo di reperibilità su attivazione, per cui l'Agenzia interverrà prontamente a seguito di una specifica segnalazione o richiesta da parte del Consorzio (c.d. 'on demand')?

Risposta

La previsione di cui agli Artt. 3.4.3, 4.4.3 e 5.2.3 non implica l'obbligo di un presidio continuativo o di un monitoraggio attivo dei canali al di fuori delle ordinarie fasce operative.

In occasione di necessità comunicative straordinarie, e dunque non riconducibili alla gestione ordinaria, è richiesta la disponibilità dell'Agenzia a intervenire con attività di pubblicazione e monitoraggio su attivazione, a seguito di una specifica richiesta da parte del Consorzio, formulata con adeguato preavviso.

QUESITO N. 13

In riferimento all'Art. 6.2 del Capitolato Tecnico, dove si richiede all'Agenzia di garantire la 'produzione e la pubblicazione in tempo reale di contenuti testuali e grafici' durante la copertura degli eventi, si chiede di specificare la natura di tali contenuti grafici. In particolare, si chiede se per 'contenuti grafici' si intendano elaborati complessi realizzati tramite software di editing professionale esterni alle piattaforme (che richiederebbero quindi post-produzione immediata in loco), oppure se la richiesta debba intendersi soddisfatta attraverso l'utilizzo curato delle funzionalità grafiche native offerte dalle piattaforme social (es. editor di testo, layout e sticker di Instagram Stories), in coerenza con l'identità visiva del Consorzio.

Risposta

La richiesta di produzione e pubblicazione in tempo reale di contenuti testuali e grafici durante la copertura degli eventi non presuppone una tipologia predefinita di contenuto grafico, ma è strettamente connessa alle modalità di copertura live che ciascun concorrente intende proporre nell'offerta tecnica.

I contenuti grafici potranno pertanto consistere sia in elaborazioni realizzate tramite strumenti di editing professionale, sia nell'utilizzo curato e coerente delle funzionalità grafiche native delle piattaforme social. In ogni caso, le soluzioni proposte dovranno essere compatibili con le tempistiche della copertura live e coerenti con l'identità visiva del Consorzio.

QUESITO N. 14

In riferimento all'Art. 3.4.2 del Capitolato Tecnico, il quale prevede che 'adattamenti e ottimizzazioni dei materiali forniti dal Consorzio' siano a carico dell'Agenzia, ma che le 'riprese video strutturate' e i 'reel e video di racconto' siano affidati a fornitori terzi, si chiede il seguente chiarimento operativo: i materiali video prodotti dai fornitori terzi verranno consegnati all'Agenzia come prodotti finiti e chiusi (già montati e post-prodotti) oppure è previsto che all'Agenzia venga fornito il girato grezzo, con l'onere di curare l'intero processo di montaggio?

Risposta

I materiali video realizzati dai fornitori terzi incaricati direttamente dal Consorzio saranno forniti all'Agenzia come prodotti finiti, già montati e post-prodotti, dei quali l'Agenzia dovrà curare la corretta pubblicazione sui canali digitali, in coerenza con le specificità delle piattaforme e con le indicazioni del Consorzio.

Per adattamenti e ottimizzazioni dei materiali forniti dal Consorzio si intendono prevalentemente attività riferite a testi generici, materiali fotografici e indicazioni grafiche di supporto (quali, a titolo esemplificativo, layout, formati, proporzioni, inserimento di elementi testuali o istituzionali), finalizzate alla corretta declinazione e diffusione dei contenuti sui diversi canali, e non attività di montaggio o post-produzione video.

QUESITO N. 15

Spett.le Consorzio delle Residenze Reali Sabaude, si chiede cortesemente di voler riscontrare i seguenti punti.

- a) con riferimento a pag. 6 del Capitolato, dove si legge “gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community, anche in relazione ai pubblici internazionali” si chiede di chiarire quali sono i pubblici internazionali target delle attività di comunicazione per la Reggia di Venaria.
- b) con riferimento a pag. 6 del Capitolato, dove si legge “l’integrazione tra contenuti ordinari e contenuti legati ai principali eventi culturali e istituzionali” si chiede di chiarire cosa si intenda per “principali eventi culturali e istituzionali”. È possibile fornire degli esempi?
- c) con riferimento a pag. 10 del Capitolato, dove si legge “gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community, anche in relazione ai pubblici internazionali” si chiede di chiarire quali sono i pubblici internazionali target delle attività di comunicazione per il Sistema delle Residenze Reali Sabaude.
- d) con riferimento a pag. 10 del Capitolato, dove si legge “l’integrazione tra contenuti ordinari e contenuti legati ai principali eventi culturali e istituzionali” si chiede di chiarire cosa si intenda per “principali eventi culturali e istituzionali”. È possibile fornire degli esempi?
- e) Con riferimento al Capitolato, quando si parla di sviluppo di “linee editoriali e narrative proposte, con attenzione a qualità e innovazione dei format”, è richiesta anche la realizzazione di grafiche e visual da inserire all’interno del documento di gara e/o come allegato?
- f) Giacché alcune delle Residenze Reali Sabaude sono presenti sui social con profili propri (es: Castello di Rivoli) per la definizione della strategia e l’ideazione dei format per i social delle Residenze Reali Sabaude ciò comporta dei limiti sugli argomenti da trattare, ad esempio eventi e mostre?
- g) È possibile ricevere indicazioni sui competitor nazionali/internazionali da considerare nel benchmark per la Reggia di Venaria e le Residenze Reali Sabaude?

Risposta

a) Per “pubblici internazionali” si intendono, in linea generale, i visitatori e utenti provenienti da mercati esteri di interesse turistico-culturale per la Reggia di Venaria, con particolare riferimento ai principali bacini europei (es. Francia, Germania, Spagna, Regno Unito) e ai mercati extraeuropei tradizionalmente interessati al patrimonio culturale italiano (es. Stati Uniti).

Non viene individuato nel Capitolato un elenco tassativo di target internazionali, in quanto l’analisi dei pubblici di riferimento e la proposta di eventuali priorità rientrano nella capacità strategica richiesta ai concorrenti nell’ambito dell’offerta tecnica.

b) Per “principali eventi culturali e istituzionali” si intendono, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- grandi mostre temporanee;*
- inaugurazioni e aperture istituzionali;*
- eventi speciali di particolare rilievo (anniversari, ricorrenze, iniziative promosse o coordinate dal Consorzio);*
- festival, rassegne, progetti culturali di rilevanza strategica.*

L’espressione è utilizzata in senso ampio per indicare gli appuntamenti di maggiore rilevanza nel calendario annuale, rispetto ai quali è richiesta una integrazione coerente tra programmazione ordinaria e contenuti dedicati.

c) Anche con riferimento al sistema delle Residenze Reali Sabaude, per “pubblici internazionali” si intendono i visitatori e utenti provenienti da mercati esteri interessati al patrimonio UNESCO, al turismo culturale e al turismo esperienziale.

Il Capitolato non individua target specifici e predeterminati, demandando ai concorrenti l’elaborazione di una proposta strategica che tenga conto delle potenzialità di attrazione internazionale del sistema nel suo complesso.

d) L’espressione ha il medesimo significato chiarito al punto b) e si riferisce agli eventi di maggiore rilievo promossi o coordinati dal Consorzio nell’ambito del sistema, con riferimento agli eventi “di sistema, che coinvolgono più residenze.

e) Il Capitolato richiede la presentazione di un progetto strategico che espliciti linee editoriali e narrative, con attenzione alla qualità e all’innovazione dei format.

Non è richiesta obbligatoriamente la realizzazione di grafiche o visual definitivi. Eventuali esempi grafici o mockup potranno essere presentati a discrezione del concorrente, qualora ritenuti utili a illustrare la proposta, fermo restando che la valutazione riguarderà la qualità e la coerenza strategica del progetto.

f) La presenza di profili social autonomi gestiti da singole Residenze (es. Castello di Rivoli) non costituisce un limite agli argomenti trattabili nei canali del sistema delle Residenze Reali Sabaude.

I profili social del sistema non si sostituiscono a quelli delle singole Residenze, né ne duplicano le funzioni, ma svolgono una funzione diversa e complementare, orientata al racconto integrato, alla valorizzazione della dimensione di rete e alla promozione coordinata del patrimonio nel suo complesso.

In tale quadro, i canali del sistema potranno includere contenuti relativi a eventi, mostre e iniziative delle singole Residenze, eventualmente anche valorizzando alcune delle loro proposte di programma, nell’ottica di rafforzare la visibilità complessiva del sistema e la sua riconoscibilità unitaria, nel rispetto delle rispettive autonomie gestionali.

g) Il Capitolato non individua un elenco predefinito di competitor nazionali o internazionali. L’individuazione dei casi di riferimento per il benchmarking rientra nella competenza strategica richiesta ai concorrenti.

A titolo meramente orientativo, potranno essere presi in considerazione sistemi museali, complessi monumentali, reti culturali o siti UNESCO di rilievo nazionale e internazionale con caratteristiche assimilabili per dimensione, posizionamento o tipologia di offerta.

Potranno inoltre essere considerati eventuali soggetti ritenuti comunque di interesse per un confronto costruttivo, anche qualora non direttamente assimilabili per natura o dimensione, purché la scelta sia adeguatamente motivata nell’ambito dell’analisi preliminare.

QUESITO N. 16

Con la seguente si richiedono i seguenti quesiti:

- 1) E’ richiesta la presenza esclusivamente nelle giornate degli eventi, e ciò vuol dire che non sono previste ulteriori trasferte in sede e che il progetto può essere seguito da remoto in cooperazione con
- 2) Si prevede un piano editoriale periodico mensile. E’ possibile avere una quantificazione delle uscite previste dal Consorzio?

3) Il subappalto è vietato in caso di affido totale o parziale del servizio. Poiché il codice degli appalti non prevede una % di prevalenza, fino a quale misura è possibile prevedere un eventuale subappalto parziale? Es. fino al 49% del valore dell'offerta?

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si precisa che:

1) La presenza fisica è richiesta nell'ambito delle prestazioni a misura, limitatamente alle giornate e agli orari concordati per la copertura live degli eventi promossi o coordinati dal Consorzio (Reggia di Venaria, sistema delle Residenze Reali Sabaude e progetto Camminate Reali).

Le attività ordinarie di gestione strategica ed editoriale dei canali social possono essere svolte da remoto, in costante coordinamento con il Settore Comunicazione del Consorzio.

Resta inteso che il Consorzio potrà convocare riunioni operative o incontri di coordinamento, anche in presenza presso la Reggia di Venaria o altri luoghi del sistema, qualora ritenuto necessario per il corretto svolgimento del servizio.

2) Il Capitolato non prevede una quantificazione numerica predeterminata delle uscite mensili.

La definizione del numero indicativo di post, del ritmo e della cadenza di pubblicazione rientra nella proposta strategica richiesta ai concorrenti nell'ambito dell'offerta tecnica, in coerenza con gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community e con la natura dei singoli canali.

Il piano editoriale periodico sarà definito e condiviso con il Consorzio in fase di esecuzione del contratto.

3) il subappalto è ammesso nella misura massima del 30% con le modalità e condizioni di cui all'art. 119 del D.Lgs. 36/2023

QUESITO N. 17

Con riferimento al requisito di cui al punto 6.3 a) del Disciplinare, si richiede un chiarimento in merito all'ambito oggettivo delle esperienze ritenute pertinenti. In particolare, si chiede se possano essere considerate coerenti con il requisito richiesto le attività di gestione dei social media svolte per territori e destinazioni turistiche, finalizzate alla promozione integrata di cultura, tradizioni locali, patrimonio storico-artistico ed eventi. Si evidenzia infatti come la promozione turistica territoriale abbia quale contenuto sostanziale la valorizzazione e il racconto di elementi culturali, museali ed eventi, rappresentando quindi, sotto il profilo comunicativo e strategico, un ambito strettamente connesso e assimilabile a quello indicato nel Disciplinare. Si chiede pertanto di confermare se tali esperienze possano essere considerate idonee ai fini del soddisfacimento del requisito sopra richiamato oppure, in alternativa, di precisare espressamente qualora le stesse non siano ritenute ammissibili. Ringraziando per il chiarimento, si porgono cordiali saluti.

Risposta

Con riferimento a quanto richiesto, in questa fase procedimentale non è possibile fornire una risposta, in quanto il quesito non attiene all'interpretazione di una previsione degli atti di gara, ma tende ad anticipare una valutazione specifica della Stazione Appaltante sul servizio indicato.