

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. 18

DOMANDA 1: Quali sono gli obiettivi e i KPI prefissati a livello strategico? Come ad esempio Incremento fanbase? Bilanciamento fanbase? Età anagrafica...

DOMANDA 2: sulla base di che KPI verrà considerata la strategia presentata?

DOMANDA 3: Ci sono KPI a performance sulle prenotazioni o è un punto che verrà affrontato successivamente?

DOMANDA 4: Visto che tutti i video e/o contenuti multimediali verranno da voi realizzati, i vostri videomaker potranno essere indirizzati tramite brief fatti dall’agenzia?

Risposte

1. Il Capitolato individua obiettivi strategici generali quali la crescita e il consolidamento delle community, il rafforzamento del posizionamento identitario, l’attenzione ai pubblici internazionali e la valorizzazione degli eventi e delle iniziative.

La definizione di KPI operativi e misurabili, coerenti con tali obiettivi, costituisce parte integrante della proposta strategica richiesta ai concorrenti nell’ambito dell’offerta tecnica.

2. La strategia presentata sarà valutata sulla base dei criteri indicati nella documentazione di gara, con riferimento alla qualità dell’analisi preliminare, alla coerenza della visione strategica, all’impianto editoriale e alla capacità di rinnovamento e sviluppo della presenza social.

Non verranno valutati KPI quantitativi predeterminati, ma la solidità, la coerenza e la sostenibilità della proposta strategica complessiva.

In tale ambito potrà essere considerata anche la pertinenza degli eventuali indicatori di performance proposti dal concorrente, in relazione agli obiettivi dichiarati.

3. Il Capitolato non prevede KPI a performance direttamente collegati alle prenotazioni o a obiettivi di vendita.

Eventuali obiettivi di conversione o azioni di supporto alla promozione potranno essere definiti e approfonditi in fase di esecuzione del contratto, nell’ambito della pianificazione condivisa con il Consorzio, ma non costituiscono parametro vincolante di valutazione in sede di gara.

4. Come precisato nel Capitolato, le produzioni fotografiche e video di tipo professionale destinate alla gestione ordinaria dei canali social sono affidate direttamente dal Consorzio a professionisti esterni.

L’agenzia affidataria potrà tuttavia proporre e quindi concordare con il Consorzio linee guida, indicazioni operative o brief funzionali alla realizzazione di contenuti coerenti con la strategia proposta, fermo restando che la gestione contrattuale dei professionisti incaricati resta in capo al Consorzio.

QUESITO N. 19

Il budget per l'acquisto degli spazi media digitale (media buying) è da considerarsi incluso all'interno del budget totale del bando? O sarà stanziato a parte, successivamente all'assegnazione dello stesso?

Risposta

Il budget per l'acquisto degli spazi media digitale (media buying), inclusi eventuali investimenti in social advertising, non è compreso nell'importo a base di gara previsto per l'affidamento del servizio.

Il budget destinato alle campagne di social advertising sui canali Meta non è definito in modo fisso e predeterminato. Gli importi vengono stabiliti annualmente dall'Ufficio Comunicazione del Consorzio sulla base del budget complessivo assegnato alla comunicazione, delle priorità strategiche dell'Ente e degli obiettivi di promozione individuati nel corso dell'anno.

Le eventuali pianificazioni e allocazioni di budget saranno concordate di volta in volta con l'agenzia affidataria in funzione delle specifiche campagne, dei periodi di attivazione e degli obiettivi comunicativi condivisi.

QUESITO N. 20

Si chiede conferma in ordine alla corretta interpretazione dell'obbligo, sancito dall'art. 8.1, lett. h) dello schema di contratto, di garantire, alla scadenza del contratto e nelle more della definizione delle nuove procedure di gara, la prosecuzione del servizio fino al subentro del nuovo appaltatore: la disposizione si riferisce all'ipotesi di c.d. "proroga tecnica" contemplata dal punto 3.1. del disciplinare di gara al ricorrere delle condizioni indicate all'articolo 120, comma 11, del Codice dei Contratti Pubblici per cui fino all'effettivo subentro del nuovo appaltatore nell'esecuzione delle prestazioni oggetto del contratto, i servizi prestati dall'appaltatore uscente sono soggetti agli stessi prezzi, patti e condizioni previsti nel contratto.

Risposta

Con riferimento al quesito posto si conferma quanto indicato.

QUESITO N. 21

Con riferimento all'oggetto dell'appalto e, segnatamente, alle attività di "pianificazione, gestione e ottimizzazione delle campagne di social advertising, secondo le indicazioni e i budget messi a disposizione dal Consorzio", avuto altresì riguardo alla possibilità di attivare, previo accordo con il Consorzio, nuovi canali social o format digitali emergenti, si chiede se i budget messi a disposizione dal Consorzio saranno definiti successivamente, in corso di rapporto, specificatamente per tali attività e in aggiunta al corrispettivo pattuito nel contratto o meno.

Risposta

I budget eventualmente destinati all'acquisto di spazi media digitale (social advertising) non sono compresi nell'importo a base di gara e non rientrano nel corrispettivo contrattuale previsto per il servizio oggetto dell'appalto.

Tali budget, ove stanziati, saranno definiti nel corso del rapporto contrattuale sulla base delle disponibilità finanziarie del Consorzio, delle priorità strategiche e degli obiettivi comunicativi individuati di volta in volta.

Per quanto riguarda l'eventuale attivazione di nuovi canali social o format digitali emergenti, si precisa che tale attività rientra nel perimetro del servizio oggetto dell'appalto e non comporta un'integrazione o modifica del corrispettivo contrattuale.

L'apertura e la gestione di eventuali nuovi canali, ove concordate con il Consorzio, saranno quindi ricomprese nelle attività affidate e disciplinate dal contratto.

QUESITO N. 22

Nel Capitolato si fa riferimento alla produzione di contenuti per i canali social oggetto di gara e vengono elencati: - Reggia di Venaria - Sistema delle Residenze Reali Sabaude - Camminate Reali Per il "Sistema delle Residenze Reali Sabaude" dobbiamo intendere esclusivamente i canali ufficiali del sistema (Facebook, Instagram, X, YouTube, LinkedIn) oppure l'assessment va esteso anche ai profili social delle singole residenze/musei che fanno parte del circuito (es. Musei Reali, Musei Nazionali del Piemonte, Palazzo Madama, Castello di Rivoli, Stupinigi, Racconigi, Agliè, ecc.)? In altre parole: il perimetro del lavoro riguarda solo i canali centralizzati del Sistema oppure l'intero ecosistema social delle residenze afferenti?

Risposta

Il perimetro del servizio oggetto dell'appalto riguarda esclusivamente i canali social ufficiali del sistema delle Residenze Reali Sabaude, così come indicati nel Capitolato, e in particolare:

- *Facebook: <https://www.facebook.com/ResidenzeRealiSabaude/>*
- *Instagram: <https://www.instagram.com/residenzerealisabaude/>*
- *X: https://x.com/res_sabaude*
- *YouTube: <https://www.youtube.com/channel/UCQ2wK6MEZ8h9GnrfqpZLaeQ>*

Non rientra nel perimetro contrattuale la gestione operativa dei profili social delle singole Residenze o istituzioni afferenti al circuito, fatta eccezione per la Reggia di Venaria, che costituisce specifico oggetto del Capitolato.

QUESITO N. 23

È possibile allegare fino a 10 documenti aggiuntivi senza vincoli specifici di formato o lunghezza? oppure sono richiesti formati e limiti specifici per i documenti aggiuntivi?

Risposta

Con riferimento al quesito posto si specifica che non ci sono vincoli specifici di formato o lunghezza per gli allegati.

QUESITO N. 24

È consentito specificare il budget per l'investimento media all'interno della relazione tecnica, nonostante questa sezione, di norma, non preveda l'inclusione di dati economici (economics)?

Risposta

Come indicato all'art. 15 del Disciplinare "La presenza nella documentazione che compone l'"Offerta Tecnica" di indicazioni di carattere economico relative all'offerta che consentano di ricostruire la complessiva offerta economica costituisce causa di esclusione dalla gara".

QUESITO N. 25

- Si chiede conferma alla Stazione Appaltante che, in caso di partecipazione in RTI, l'imposta di bollo sulla domanda di partecipazione sia dovuta sia dall'impresa capogruppo sia dall'impresa mandante.
- Si chiede conferma alla Stazione Appaltante che trattasi di appalto di natura intellettuale e che pertanto l'indicazione della "stima dei costi della manodopera e la stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 108, comma 9 del D. Lgs. 36/2023" di cui al paragrafo 16 pag. 26 del Disciplinare di gara, sia un mero rifiuto.
- Si chiede conferma alla Stazione Appaltante se l'operatore economico debba redigere in autonomia la domanda di partecipazione o se l'ente metterà a disposizione l'allegato.

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- Si conferma che in caso di partecipazione in RTI l'imposta di bollo sulla domanda di partecipazione è dovuta da ogni componente del raggruppamento;
- si conferma quanto indicato all'art. 16 del Disciplinare di gara;
- non è previsto un modulo standard per la domanda di partecipazione. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare

QUESITO N. 26

Buongiorno, dove trovo la domanda di partecipazione e l'autocertificazione da allegare tra i documenti amministrativi? Grazie mille

Risposta

Con riferimento al quesito posto si precisa che non è previsto un modulo standard per la domanda di partecipazione o per l'eventuale autocertificazione. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare.

QUESITO N. 27

Disciplinare di gara 14.1, Domanda di partecipazione: Tra i documenti di gara non risulta il file DOMANDA DI PARTECIPAZIONE. Chiediamo se è disponibile un format da utilizzare.

Risposta

Con riferimento al quesito posto si precisa che non è previsto un modulo standard per la domanda di partecipazione. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare.

QUESITO N. 28

DISCIPLINARE DI GARA PAGINA 23 PUNTO 15. OFFERTA TECNICA La relazione Tecnica richiesta prevede un massimo di 20 cartelle in formato A4 con max 36 righe per ogni cartella con possibilità di aggiungere frontespizio e max 10 allegati utili ad illustrare al meglio l'offerta. Si richiede quanto segue:

Quesito 1: le 20 cartelle da 36 righe cad. + frontespizio + allegati sono da intendersi per la totalità dei paragrafi richiesti? Quindi: 1)Profilo dell'agenzia e team dedicato; 2)Analisi preliminare per la Reggia di Venaria; 3)Progetto strategico per la Reggia di Venaria; 4)Analisi premiale per il sistema

delle Residenze Reali Sabaude; 5) Progetto strategico per il sistema delle Residenze Reali Sabaude; 6) Prestazioni a misura – Copertura live eventi. Oppure da considerarsi per singolo paragrafo?

Quesito 2: per le 20 cartelle in formato A4 è preferibile prevedere un format/programma/orientamento (verticale vs orizzontale) in particolare (es. Word/PPT/Pdf)?

Quesito 3: in considerazione che i 10 allegati dovranno prevedere unicamente documentazione statica, valgono le stesse regole di impaginazione richieste per le 20 cartelle?

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- 1) le 20 cartelle da 36 righe cad. + frontespizio + allegati sono da intendersi per la totalità dei paragrafi richiesti;*
- 2) per le 20 cartelle non è previsto un format in particolare ma devono rispettare le caratteristiche indicate nel disciplinare. I file allegati devono essere in formato pdf.*
- 3) Per gli allegati non sono previsti limiti di pagine o righe.*

QUESITO N. 29

Buongiorno, vorremmo sapere dove poter trovare la domanda di partecipazione da compilare e poi allegare. Grazie mille!

Risposta

Con riferimento al quesito posto si precisa che non è previsto un modulo standard per la domanda di partecipazione. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare.

QUESITO N. 30

Nel capitolato è specificato che materiali foto e video saranno forniti all'operatore dalla Stazione Appaltante. Tale indicazione vale anche per TikTok oppure per questo canale la produzione di contenuti video sarà a carico dell'operatore economico?

Risposta

Le produzioni fotografiche e video di tipo professionale destinate alla gestione ordinaria dei canali social sono affidate direttamente dal Consorzio a professionisti esterni, e tale impostazione vale per tutti i canali oggetto del servizio, incluso TikTok.

QUESITO N. 31

Purtroppo non riesco a finire di allegare la documentazione amministrativa perché non trovo la domanda di partecipazione, mi dite cosa devo allegare?

Risposta

Con riferimento al quesito posto si precisa che non è previsto un modulo standard per la domanda di partecipazione. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare.