

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. 36

DOMANDA DI PARTECIPAZIONE: Le domanda di partecipazione dovrà essere redatta autonomamente e allegata nella piattaforma oppure verrà generata dalla piattaforma dopo aver caricato la restante documentazione?

Risposta

La domanda di partecipazione dovrà essere redatta autonomamente seguendo le indicazioni del Disciplinare e allegata nella piattaforma.

QUESITO N. 37

La polizza fidejussoria, va fatta per partecipare al bando, prima dell’aggiudicazione dello stesso o successivamente all’aggiudicazione?

Risposta

La garanzia provvisoria deve essere presentata in sede di partecipazione alla gara secondo quanto indicato nel Disciplinare. La definitiva solo in caso di aggiudicazione, previa richiesta.

QUESITO N. 38

1. Domande relative alla relazione tecnica È obbligatoria una suddivisione per criteri di valutazione o è lasciata libera?
2. Elementi multimediali è possibile inserire nel file allegato statico (PDF) anche link esterni che riportano a progetti del portfolio o a video e musiche, sia originali sia di riferimento? E, in tal caso, questi contenuti esterni verranno valutati oppure sarà preso in considerazione esclusivamente il materiale presente nel documento caricato?
3. Domande allegati Per la composizione del team è necessario allegare i CV o è richiesto un formato specifico per questa richiesta?
4. Domande creatività visiva Sono disponibili linee guida grafiche aggiornate? È disponibile un brand manual oltre al concept?

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

1. *è obbligatoria la suddivisione in paragrafi secondo quanto indicato all’art. 15 del Disciplinare;*
2. *sono ammessi esclusivamente documenti statici, non sono ammessi materiali multimediali o presentazioni tramite link esterni;*
3. *Si rimanda a quanto previsto all’art. 15 del Disciplinare in merito alla composizione dell’offerta tecnica.*
4. *Il Consorzio sta attualmente lavorando alla definizione di linee guida grafiche aggiornate e di un eventuale brand manual.*

Tali documenti non sono disponibili né previsti tra i materiali forniti ai concorrenti in fase di gara.

L'operatore economico dovrà pertanto sviluppare la propria proposta progettuale in coerenza con il concept identitario "Italian Royal Experience" e con gli elementi di identità attualmente in uso, fermo restando che eventuali linee guida formali che saranno successivamente adottate dal Consorzio dovranno essere recepite nell'esecuzione del servizio.

QUESITO N. 39

E' possibile inserire nel file allegato statico (PDF) anche link esterni che riportano a progetti del portfolio o a video e musiche, sia originali sia di riferimento? E, in tal caso, questi contenuti esterni verranno valutati oppure sarà preso in considerazione esclusivamente il materiale presente nel documento caricato?

Risposta

Si rimanda al quesito n. 38

QUESITO N. 40

Per la composizione del team è necessario allegare i CV o è richiesto un formato specifico per questa richiesta?

Risposta

Si rimanda al quesito n. 38

QUESITO N. 41

Sono disponibili linee guida grafiche aggiornate? È disponibile un brand manual oltre al concept?

Risposta

Si rimanda al quesito n. 38

QUESITO N. 42

In merito ai requisiti di cui ai punti 6.2 (capacità economico-finanziaria) e 6.3 (capacità tecnico-professionale) del Disciplinare di gara, si chiede cortesemente di confermare se: - nel eDGUE sia sufficiente indicare i dati richiesti (importi e dichiarazioni), - mentre la documentazione di comprova (bilanci, certificati, contratti, fatture quietanzate, ecc.) possa essere caricata in formato .zip nella sezione "eventuali documenti integrativi" della piattaforma. Cordiali saluti.

Risposta

Con riferimento al quesito posto si specifica che il possesso dei requisiti di cui ai punti 6.2. e 6.3. del Disciplinare deve essere dichiarato anche nella domanda di partecipazione.

In questa fase della procedura non è richiesta la comprova dei requisiti.

QUESITO N. 43

Buongiorno, vorremmo porre i seguenti quesiti:

- considerato che trattasi di servizio non di natura intellettuale, potreste cortesemente fornirci la stima dei costi della manodopera, in quanto non presenti nella documentazione di gara.
- ai sensi dell'art. 11 D.Lgs 36/2026 l'indicazione del CCNL da applicare al presente appalto.
- infine vorremmo chiedere conferma se sia prevista l'applicazione della clausola sociale di cui all'art. 57 comma 1 lett. a) e b) D.Lgs 36/2026 ed eventualmente la messa a disposizione del progetto di assorbimento del personale uscente qualora sia necessario garantire la stabilità occupazionale del personale impiegato. Grazie

Risposta

Con riferimento ai quesiti posto si specifica che:

- *la stima dei costi della manodopera determinata dalla Stazione Appaltante è pari a circa 85% dell'importo a base di gara;*
- *per il conteggio del costo della manodopera è stato utilizzato come base di riferimento il CCNL Area Comunicazione;*
- *il Disciplinare non prevede l'applicazione della clausola sociale.*

QUESITO N. 44

Per garantire continuità e reattività (anche in orari serali/weekend), qual è il vostro workflow di approvazione dei contenuti per ciascuno dei 3 brand? È previsto un referente unico o più referenti (Reggia / Sistema / Camminate)?

Risposta

L'attività di coordinamento e approvazione dei contenuti è gestita dal Settore Comunicazione del Consorzio, che costituisce l'interlocutore di riferimento per l'agenzia affidataria per ognuno dei servizi richiesti (Reggia/Residenze/Camminate).

Il workflow di approvazione dei contenuti ordinari sarà definito in fase di avvio del servizio e concordato con l'agenzia, in modo da assicurare continuità operativa, tempestività e adeguata reattività, anche in relazione a esigenze straordinarie o a contenuti pubblicati in occasione di eventi serali o nel fine settimana.

Per le attività di copertura live degli eventi, le modalità operative saranno condivise preventivamente, così da consentire una gestione fluida e tempestiva delle pubblicazioni.

QUESITO N. 45

In sede di progetto chiedete indicazioni su numero post settimanali e cadenza per canale: avete già un range atteso per piattaforma e per brand che volete condividere oppure lasciate questa decisione sulla base della strategia?

Risposta

Il Capitolato non prevede un range numerico predeterminato di post settimanali per piattaforma o per singolo brand.

La definizione del numero indicativo di post, del ritmo e della cadenza di pubblicazione per ciascun canale rientra nella proposta strategica richiesta ai concorrenti in sede di offerta tecnica, in coerenza con gli obiettivi di crescita e consolidamento delle community, con le caratteristiche dei diversi canali

e con le specificità di ciascun ambito (Reggia di Venaria, sistema delle Residenze Reali Sabaude, Camminate Reali).

In fase di esecuzione del contratto, il piano editoriale periodico sarà condiviso e concordato con il Settore Comunicazione del Consorzio.

QUESITO N. 46

Nel disciplinare in più occasioni, alle pagine 23-24 e 29 del disciplinare, si parla di “analisi premiale” del sistema delle residenze reali sabaude: è da intendersi come un refuso e va sostituito con analisi preliminare?

Risposta

Si conferma che è da intendersi analisi preliminare.

QUESITO N. 47

nel disciplinare alla pagina 23 si legge: “Alla relazione tecnica possono essere riportate in aggiunta il frontespizio e max 10 allegati utili ad illustrare al meglio l’offerta”. Gli allegati non hanno vincolo di formato/peso/struttura editoriale? E’ possibile allegare anche un doc in formato report, per approfondire alcuni aspetti richiesti dal bando?

Risposta

Gli allegati non hanno vincolo di formato/peso/struttura.

I file allegati devono essere in formato pdf.

QUESITO N. 48

Il disciplinare a pagina 23 recita: “La relazione dovrà essere composta da non più di 20 cartelle in formato A4 con max 36 righe per ogni cartella” Eventuali elementi di paragrafazione come titoli e sottotitoli, vengono conteggiati nel novero delle righe? Una tabella, anche a più righe, se inserita, viene conteggiata come una riga unica, rispettando l’indicazione tradizionale dei contatori di righe automatici?

Risposta

Si conferma che eventuali elementi di paragrafazione come titoli e sottotitoli, vengono conteggiati nel novero delle righe.

In caso di inserimento di tabella, le righe della tabella stessa vengono conteggiate nel novero delle righe.

QUESITO N. 49

Procedura Gara ID 913 In riferimento alla procedura in oggetto, la scrivente pone i seguenti quesiti finalizzati alla corretta formulazione della proposta tecnica ed economica:

1.Copertura Finanziaria Budget Media e Creator: Si richiede chiarimento circa la copertura finanziaria per le campagne di Social Advertising (Ads) e l’ingaggio di prestatori d’opera esterni (Content Creator). Si specifica se tali oneri siano a valere sul canone d’appalto soggetto a ribasso o se la Stazione Appaltante disponga di un capitolo di spesa separato (budget media). In caso di oneri a carico dell’aggiudicatario, si prega di indicare se sia richiesta una quota minima di investimento obbligatorio.

2.Passaggio di Consegne e Asset Digitali: Si richiede se sia previsto un verbale di consegna degli account e degli asset digitali pregressi (Business Manager, database creatività, storici dati) e se l'eventuale attività di bonifica tecnica e configurazione degli stessi sia a carico dell'aggiudicatario.

3.Tempistiche di Approvazione e Real-time: Si chiede di specificare il flusso procedurale e le tempistiche medie previste per l'approvazione dei contenuti da parte della Stazione Appaltante, con particolare riferimento alla gestione dei contenuti legati al Real-time marketing e alla copertura di eventi straordinari.

4.Comunicazione e Accessibilità: Si chiede se, nell'ambito della valutazione dell'offerta tecnica, siano considerate premianti proposte volte all'implementazione di servizi informativi digitali e non o questi non siano di interesse per il progetto.

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- 1. Gli oneri relativi all'acquisto di spazi media per campagne di social advertising (Ads) non sono compresi nel canone d'appalto soggetto a ribasso e non devono essere considerati nell'offerta economica. Eventuali budget destinati alle campagne di advertising saranno definiti e stanziati dal Consorzio separatamente, sulla base delle disponibilità finanziarie e delle priorità strategiche individuate nel corso dell'esercizio. 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. Non è prevista alcuna quota minima di investimento obbligatorio a carico dell'aggiudicatario*
- 2. In fase di avvio del servizio è previsto un passaggio di consegne tra il Consorzio e l'aggiudicatario, finalizzato alla messa a disposizione degli account social e degli asset digitali necessari allo svolgimento delle attività. Le modalità operative del passaggio saranno definite in sede di avvio del contratto e formalizzate in apposito verbale di consegna. Eventuali attività di configurazione ordinaria degli account e di allineamento operativo rientrano nel perimetro del servizio oggetto dell'appalto.*
- 3. Il flusso procedurale per l'approvazione dei contenuti sarà definito in fase di avvio del servizio e concordato tra l'agenzia affidataria e il Settore Comunicazione del Consorzio. Per i contenuti ordinari, l'approvazione avverrà nell'ambito della pianificazione editoriale periodica condivisa, con tempistiche compatibili con il calendario concordato. Per quanto riguarda i contenuti in real-time e la copertura di eventi, le modalità operative saranno definite preventivamente in sede di pianificazione dell'evento stesso, al fine di garantire tempestività e continuità della pubblicazione. In tali casi, potranno essere concordate modalità di approvazione semplificate o preventive linee guida che consentano all'agenzia di operare con adeguato margine di autonomia, nel rispetto dell'identità e delle indicazioni del Consorzio.*
- 4. 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*

QUESITO N. 50

- In relazione al capitolo "6. PRESTAZIONI A MISURA – COPERTURA LIVE EVENTI" della offerta tecnica, si chiede di confermare che il prezzario vada inserito nella offerta tecnica, in quanto il disciplinare di gara a pag. 25 prevede il seguente motivo di esclusione: "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.”

- Si chiede di confermare che la stima dei costi della manodopera e dei costi relativi alla sicurezza, da esporre nella offerta economica (voce n. 3 dell'art. 16 del disciplinare di gara), vada calcolata tenendo conto della somma degli importi offerti del concorrente per le voci n. 1 e 2 dell'art. 16 del disciplinare di gara.

- Si chiede di confermare che i documenti a comprova dei “REQUISITI DI CAPACITÀ ECONOMICA E FINANZIARIA” e dei “REQUISITI DI CAPACITÀ TECNICA E PROFESSIONALE”, previsti dal disciplinare di gara, vadano caricati sul FVOE solo in caso di aggiudicazione da parte dell'operatore aggiudicatario della procedura, su richiesta della Stazione appaltante.

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- *Il paragrafo in questione non è oggetto di valutazione dell'offerta tecnica pertanto, trattandosi di refuso, non va presentato all'interno della relazione tecnica.*
- *La stima dei costi della manodopera e dei costi relativi alla sicurezza va formulata sulla base dell'offerta presentata dal concorrente;*
- *Si precisa che in questa fase della procedura non è richiesta la comprova dei requisiti. Gli stessi vanno caricati sul FVOE.*

QUESITO N. 51

Buongiorno, con riferimento alla composizione del team dedicato al servizio (Disciplinare art. 15), ci confermate che non è necessario allegare i CV nella risposta né nel FVOE?

Risposta

Si rimanda a quanto previsto all'art. 15 del Disciplinare in merito alla composizione dell'offerta tecnica.

QUESITO N. 52

Buongiorno, con riferimento all'elenco delle prestazioni a misura (Capitolato art. 6 e Allegato A), ci confermate che le “ulteriori presenze da programmare” sono da intendersi escluse dal perimetro di budget indicato per le prestazioni a misura (Capitolato art. 9 punti d e i) e richiedono un tariffario dedicato?

Risposta

Le “ulteriori presenze da programmare” indicate nell'Allegato A sono da intendersi ricomprese nel perimetro economico delle prestazioni a misura, al pari delle altre presenze previste nel calendario. La differenza consiste che una parte è già definita indicativamente sulla base della programmazione annuale, mentre le ulteriori presenze saranno definite e calendarizzate nel corso dell'anno, sulla base delle esigenze del Consorzio.

QUESITO N. 53

Buongiorno, si chiede cortesemente di voler specificare se in relazione al team dedicato al servizio si richiede di allegare i CV. In caso affermativo si prega di specificare se 1) sia richiesto un formato specifico; 2) se le pagine de CV siano escluse dal computo totale delle pagine dell'off. tecnica.

Risposta

Si rimanda a quanto previsto all'art. 15 del Disciplinare in merito alla composizione dell'offerta tecnica.

QUESITO N. 54

Quesito 1. In merito alla formulazione dell'offerta economica, è previsto un modulo/template a cui attenerci oppure la formulazione e formato della stessa è a discrezione del concorrente?

Quesito 2. In merito agli eventi previsti durante l'anno e relativa presenza per la copertura degli stessi, i costi di trasferta della/e risorsa/e (spostamenti, diaria, etc) sono da considerarsi all'interno dell'offerta economica generale oppure saranno da quantificare e consuntivare ad hoc (per ogni evento-presenza o mensilmente)?

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- 1) non è previsto un modulo standard per l'offerta economica. La stessa deve essere predisposta dall'operatore economico seguendo le indicazioni del Disciplinare*
- 2) I costi di trasferta delle risorse impiegate per la copertura degli eventi (ivi inclusi spostamenti, eventuali diarie e ogni altro onere connesso alla presenza) sono da intendersi ricompresi nell'offerta economica complessiva. Non è prevista una quantificazione o rendicontazione separata dei costi di trasferta per singolo evento o su base mensile. Tali oneri restano integralmente a carico dell'aggiudicatario nell'ambito del corrispettivo contrattuale.*

QUESITO N. 55

Buongiorno, qui di seguito riporto i nostri quesiti:

- 1) Per la relazione tecnica è previsto un font e una dimensione specifici oppure è libera la formattazione nel rispetto dei limiti indicati (20 cartelle – 36 righe)?
- 2) I “max 10 allegati” si intendono come 10 documenti distinti o 10 pagine complessive? È ammessa una presentazione in formato PDF impaginato con contenuti grafici?
- 3) La voce “Autocertificazione” nei documenti amministrativi a cosa si riferisce esattamente? È richiesto un documento autonomo oppure coincide con le dichiarazioni già rese in domanda/DGUE?
- 4) È possibile caricare eventuali video a supporto dell'offerta tecnica in formato .zip oppure tramite link esterno?
- 5) È possibile avere accesso alle brand guidelines/asset visivi di Residenze Sabaude e Royal Experience?
- 6) Con riferimento all'art. 16, si chiede di chiarire se per “stima dei costi della manodopera” debba intendersi il costo del personale interno effettivamente impiegato nell'esecuzione del servizio, calcolato come quota parte del prezzo offerto. Si chiede inoltre se i “costi aziendali relativi alla salute e sicurezza” si riferiscano ai costi interni aziendali (DVR, formazione, RSPP, ecc.) e non a ulteriori oneri rispetto al prezzo offerto.

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- 1) Non è previsto un font né una dimensione specifica;*
- 2) I max 10 allegati si intendono come 10 documenti distinti. E' ammessa una presentazione in formato pdf con contenuti grafici;*
- 3) La voce autocertificazione è un campo facoltativo, utile per l'operatore economico che ha necessità di inserire documentazione all'interno;*
- 4) Sono ammessi esclusivamente documenti statici, non sono ammessi materiali multimediali o presentazioni tramite link esterni;*
- 5) Il Consorzio sta attualmente lavorando alla definizione di linee guida grafiche aggiornate e di un eventuale brand manual. Tali documenti non sono disponibili né previsti tra i materiali forniti ai concorrenti in fase di gara. L'operatore economico dovrà pertanto sviluppare la propria proposta progettuale in coerenza con il concept identitario "Italian Royal Experience" e con gli elementi di identità attualmente in uso, fermo restando che eventuali linee guida formali che saranno successivamente adottate dal Consorzio dovranno essere recepite nell'esecuzione del servizio.*
- 6) Si conferma quanto indicato*

QUESITO N. 56

Buongiorno, in aggiunta a quanto precedentemente richiesto: I requisiti di capacità economica e finanziaria e quelli di capacità tecnica e professionale, saranno verificati successivamente, in caso di vincita del bando oppure è necessario produrre un'autocertificazione, contenente i dati richiesti nel disciplinare, da allegare alla busta amministrativa?

Risposta

Con riferimento al quesito posto si specifica che il possesso dei requisiti di cui ai punti 6.2. e 6.3. del Disciplinare deve essere dichiarato anche nella domanda di partecipazione.

In questa fase della procedura non è richiesta la comprova dei requisiti.

QUESITO N. 57

Buongiorno, con la presente riportiamo di seguito le richieste di chiarimento:

- 1- Il Consorzio attribuisce maggiore rilevanza alla crescita quantitativa delle community o al consolidamento del posizionamento identitario e reputazionale?
- 2- Sono previsti obiettivi specifici di sviluppo dei pubblici internazionali (lingue, mercati target)?
- 3- In sede di offerta tecnica, il Consorzio si attende esclusivamente una descrizione progettuale dei format editoriali oppure anche esempi grafici/esecutivi a titolo esemplificativo?
- 4- È prevista la possibilità di proporre evoluzioni o ottimizzazioni dell'attuale impianto visivo social, nel rispetto del marchio e dell'identità istituzionale?
- 5- Il Consorzio prevede già un concept dedicato alle celebrazioni 2027 o si attende che venga sviluppato nell'ambito del progetto strategico social?
- 6- Saranno messi a disposizione dati analytics completi delle piattaforme ai fini dell'analisi preliminare?

- 7- È possibile avere una stima media annua delle presenze effettivamente richieste negli ultimi due anni?

Risposta

Con riferimento ai quesiti posti si specifica che:

- 1) 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*
- 2) 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*
- 3) In sede di offerta tecnica è richiesta una descrizione progettuale chiara e articolata dei format editoriali, coerente con la strategia proposta. Non è obbligatoria la presentazione di elaborati grafici o esecutivi definitivi. Eventuali esempi grafici, mockup o simulazioni potranno essere presentati a titolo meramente esemplificativo, qualora ritenuti utili a illustrare la proposta, ma non costituiscono elemento vincolante né requisito formale obbligatorio*
- 4) Nell'ambito della proposta strategica possono essere eventualmente proposte evoluzioni o ottimizzazioni dell'attuale impianto visivo dei canali social, nel rispetto del marchio, dell'identità istituzionale e del concept "Italian Royal Experience".*
- 5) Il Consorzio non ha al momento formalizzato un concept dedicato alle celebrazioni 2027. Nell'ambito della proposta strategica, i concorrenti potranno eventualmente sviluppare indirizzi o suggestioni progettuali in vista delle celebrazioni, in coerenza con il concept "Italian Royal Experience" e con l'identità istituzionale del Consorzio. Eventuali linee definitive relative alle celebrazioni saranno successivamente condivise e definite dal Consorzio.*
- 6) 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.*
- 7) Ai fini della presente procedura, il riferimento programmatico per le prestazioni a misura è costituito dall'Allegato A – Calendario presenze 2026, che riporta il numero indicativo di giornate previste e le ulteriori presenze da programmare nel corso dell'anno. Le annualità precedenti non costituiscono parametro vincolante per la presente gara, in quanto la programmazione degli eventi e delle relative esigenze di copertura può variare in funzione del calendario e delle priorità strategiche del Consorzio. Pertanto, ai fini della formulazione dell'offerta, i concorrenti sono invitati a fare esclusivo riferimento al calendario indicativo allegato alla documentazione di gara.*