



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo
Direzione generale musei

CAPITOLATO TECNICO PRESTAZIONALE

Procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del D.lgs. n. 50/2016 per l'affidamento del servizio di rilevazione, monitoraggio ed analisi periodici dei dati reputazionali online di musei, parchi archeologici, istituti e luoghi della culturali italiani

C.I.G.: 7148060DB4

1. Oggetto: procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del D.lgs. n. 50/2016 (di seguito anche solo "Codice") per l'affidamento del servizio di rilevazione, monitoraggio ed analisi periodici dei dati reputazionali *online* tratti dai siti internet maggiormente rappresentativi (ivi inclusi *social media / network*) che presentano giudizi e recensioni sui musei, parchi archeologici, istituti e luoghi della cultura e altri immobili / complessi, elencati nell'ambito dell'*Allegato A* al provvedimento di *Determina a contrarre* (il quale forma parte integrante del presente capitolato) relativo alla procedura di cui è oggetto (in seguito anche solo "istituti") per la durata di due anni e da affidarsi con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

2. Obiettivo dell'affidamento: per il tramite dell'affidando servizio si intende acquisire uno strumento utile al Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (di seguito anche solo "Amministrazione") per la rilevazione dei giudizi dei visitatori e del pubblico finalizzato all'adozione di strumenti di autocorrezione per il miglioramento dell'offerta culturale negli istituti e per il perfezionamento dei servizi in essi resi per allinearli il più possibile alle aspettative del pubblico.

3. Standard prestazionali minimi del servizio:

a) l'affidatario (di seguito anche "appaltatore" / "esecutore") rileverà, monitorerà ed analizzerà i giudizi, i commenti, le recensioni, i contenuti (e simili) inerenti la soddisfazione degli utenti / visitatori (anche potenziali) tratti dai siti internet maggiormente rappresentativi, ivi inclusi *social media / network*, canali di recensione e di comunicazione resi sugli istituti di cui all'*Allegato A* alla *Determina a contrarre*, ivi inclusi i singoli istituti facenti parte di circuiti archeologici, di parchi archeologici, di circuiti museali, di musei uniti, di complessi monumentali e simili;

Per "siti internet maggiormente rappresentativi" devono intendersi quantomeno i seguenti:

- Facebook
- Instagram
- Twitter
- Google +
- Tripadvisor
- Zoover
- Yelp
- Musement



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale musei

- Viator
- GetYourGuide

b) il servizio avrà ad oggetto la rilevazione, il monitoraggio e l'analisi dei giudizi, commenti, recensioni e contenuti relativi:

- alla posizione degli istituti (percezione fisica e simili del museo o del luogo)
- all'accessibilità degli istituti (percezione dell'utente / visitatore di ascensori, pedane / scivoli per persone con disabilità, trasporti per raggiungere il luogo, parcheggi, etc.)
- all'utilizzo degli spazi degli istituti (percezione dell'utente / visitatore in merito a sale, mostre, allestimenti, illuminazione, segnaletica, estetica, esposizione, didascalie, percorso di visita, pulizia, luoghi interni, luoghi esterni)
- ai servizi di accoglienza degli istituti (percezione dell'utente / visitatore in merito a cordialità e professionalità del personale, hostess, steward, vigilanti, addetti alle pulizie, biglietteria, presenza di code, file, folla, attesa, gestione dei flussi, gestione dei percorsi, etc.)
- alle attività e agli eventi organizzati dagli istituti (percezione dell'utente / visitatore in merito a esposizioni, mostre, presentazioni, esperienze, laboratori, attività didattiche, eventi, etc.)
- ai costi dei servizi di base ed aggiuntivi degli istituti (percezione dell'utente / visitatore, anche potenziale, in merito ai costi sostenuti / da sostenere)
- all'usabilità, all'utilità, alla completezza e alla qualità degli applicativi e dei contenuti dei siti *web* e degli *account social* degli istituti (percezione dell'utente / visitatore, anche potenziale, in merito alla chiarezza, completezza ed esaustività delle informazioni sull'istituto rinvenibili *online* per il tramite della consultazione dei siti internet istituzionali e degli *account social media / network*; qualità ed usabilità degli applicativi rinvenibili *online* per la prenotazione e l'acquisto di biglietti per la visita degli istituti / mostre e simili; compatibilità dei siti web con i dispositivi mobili);

c) l'affidatario rileverà, monitorerà ed analizzerà giudizi, recensioni, commenti e simili espressi dal pubblico relativamente agli istituti quantomeno nelle lingue italiana, inglese, francese e tedesca;

d) l'affidatario trasmetterà con cadenza mensile (ed entro il giorno 15 del mese di riferimento) - a mezzo p.e.c. o tramite diverso strumento previamente concordato - al Servizio I della Direzione Generale Musei un *report* recante sintesi descrittiva dell'analisi dei contenuti sugli istituti rilevati e monitorati nell'ultimo mese. Il *report* mensile attribuirà, poi, al singolo istituto un punteggio relativo ad ogni area di indagine di cui alla lettera b) del punto 3 del presente capitolato (*i.e.* posizione degli istituti, utilizzo degli spazi degli istituti, etc.). A conclusione del *report*, l'affidatario inserirà una classifica di gradimento degli istituti data dalla somma complessiva dei punteggi;

e) l'affidatario trasmetterà con cadenza annuale (ed entro il giorno 28 del dodicesimo mese) - a mezzo p.e.c. o tramite diverso strumento previamente concordato - al Servizio I della Direzione Generale Musei un *report* avente quale contenuto una dettagliata descrizione dell'andamento annuale degli istituti, con confronto rispetto all'annualità precedente (nel caso di prima annualità, con confronto tra primo e secondo semestre) e con inserimento degli indici annuali o semestrali dei punteggi, suddivisi per area e complessivi. Il *report* annuale conterrà, altresì, un'analisi dei 5



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale musei

migliori istituti e dei 5 peggiori istituti (come risultanti dalla classifica di gradimento complessivo) con approfondito esame dei giudizi, delle recensioni e dei commenti positivi e negativi;

f) l'affidatario si renderà disponibile, in corso di esecuzione del contratto, ove l'Amministrazione ne rappresentasse la necessità, a fornire chiarimenti / approfondimenti in merito ai *report* presentati e all'andamento del servizio e ciò a mezzo *e-mail*, telefono e personalmente. L'Amministrazione potrà richiedere chiarimenti a mezzo *e-mail* o telefono al bisogno. L'Amministrazione potrà convocare personalmente l'affidatario o persona dallo stesso delegata presso la propria sede una sola volta nell'arco del mese con appuntamento previamente concordato.

Nel presente paragrafo sono elencati gli *standard* prestazionali minimi del servizio richiesti dall'Amministrazione. Resta inteso che l'affidatario è tenuto ad eseguire il contratto nel rispetto delle eventuali prestazioni migliorative, rispetto ai predetti *standard* minimi, presentate in sede di offerta.

4. Ulteriori oneri a carico dell'esecutore: rispetto ai lavoratori impiegati nell'appalto, l'appaltatore sarà sottoposto a tutti gli obblighi risultanti dalle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro, sicurezza negli ambienti di lavoro, assicurazioni e simili i cui oneri connessi assume a suo esclusivo carico. L'appaltatore sarà, altresì, obbligato ad attuare nei confronti dei lavoratori condizioni non inferiori a quelle di cui ai CCNL applicabili. Sono a carico dell'appaltatore tutti gli oneri tributari e le spese contrattuali ivi incluse le eventuali spese di registrazione del contratto.

5. Valore dell'affidamento (importo a base d'asta): 134.000 euro, oltre IVA.

6. Durata del servizio: 2 anni (24 mesi) a decorrere dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto stipulato.

7. Garanzia definitiva: l'appaltatore per la sottoscrizione del contratto, ai sensi dell'art. 103 del Codice, dovrà costituire una garanzia denominata "garanzia definitiva" a sua scelta sotto forma di cauzione o fideiussione con le modalità di cui all'articolo 93, commi 2 e 3 del Codice, pari al 10% dell'importo contrattuale. In caso di aggiudicazione con ribassi superiori al dieci per cento dell'importo contrattuale, la garanzia da costituire è aumentata di tanti punti percentuali quanti sono quelli eccedenti il 10 per cento. Ove il ribasso sia superiore al venti per cento, l'aumento è di due punti percentuali per ogni punto di ribasso superiore al venti per cento.

La cauzione è prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, nonché a garanzia del rimborso delle somme pagate in più all'esecutore rispetto alle risultanze della liquidazione finale, salva comunque la risarcibilità del maggior danno verso l'appaltatore. L'Amministrazione ha il diritto di valersi della cauzione, nei limiti dell'importo massimo garantito, per l'eventuale maggiore spesa sostenuta per il completamento del servizio in caso di risoluzione del contratto disposta in danno dell'esecutore. Alla garanzia definitiva si applicano le riduzioni previste dall'art. 93, comma 7, per la garanzia provvisoria.

La garanzia cessa di avere effetto solo alla data di emissione del certificato di regolare esecuzione che sarà emesso a non oltre tre mesi dalla data di ultimazione delle prestazioni oggetto del contratto.



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale musei

La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dall'affidamento e l'acquisizione della cauzione provvisoria presentata in sede di offerta da parte dell'Amministrazione che aggiudicherà l'appalto al concorrente che segue nella graduatoria.

8. Modalità di fatturazione e pagamento: l'Amministrazione provvederà al pagamento del corrispettivo posto a base d'asta al netto del ribasso offerto in sede di gara, decurtato delle eventuali penalità applicate. L'importo così determinato verrà corrisposto all'appaltatore in quattro rate semestrali e previo controllo sull'esecuzione del contratto riferita al semestre precedente, da effettuarsi entro trenta giorni dalla ultimazione della prestazione relativa all'ultimo mese del semestre di riferimento. Eseguito il controllo sull'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 102 del Codice e dell'art. 6 del D.lgs. n. 231/2002, il pagamento della rata semestrale avverrà entro trenta giorni dalla presentazione di fattura in forma elettronica secondo le specifiche di cui al D.M. 3 aprile 2013, n. 55 intestata a: Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, Direzione generale musei – Servizio I “Collezioni museali”, Via di San Michele, n. 22 – 00153 Roma – C.F. 97832870584. In fattura dovrà essere evidenziato il CIG di cui in epigrafe e gli estremi identificativi del conto corrente bancario di accredito.

9. Penali: in caso di mancato rispetto degli *standard* prestazionali del servizio previsti dal presente capitolato, nonché di quelli ulteriori oggetto di proposta migliorativa offerta dall'aggiudicatario, e comunque delle prestazioni oggetto del contratto stipulato, per cause non dipendenti da forza maggiore o da fatto ad essa imputabile, l'Amministrazione procederà alla contestazione scritta all'appaltatore dell'inadempimento e, qualora le deduzioni dell'appaltatore (da trasmettere all'Amministrazione entro 5 gg. decorrenti dal ricevimento della contestazione) non siano accoglibili ovvero non pervengano o pervengano in ritardo, sarà applicata la penale consistente nella decurtazione di una percentuale massima del 10% dell'importo della rata semestrale da applicarsi sulla fattura semestrale successiva alla contestazione. La descritta penale sarà applicata anche nel caso in cui un solo *report* mensile / annuale non rispetti gli *standard* prestazionali pattuiti ed in caso di ingiustificato ritardo nella consegna del *report* mensile / annuale. L'importo delle penali applicate non potrà complessivamente superare il 10% dell'ammontare netto contrattuale.

10. Tracciabilità finanziaria: in attuazione dell'art. 3 della L. 13 agosto 2010, n. 136, l'appaltatore avrà l'obbligo di utilizzare uno o più conti correnti bancari o postali dedicati, anche non in via esclusiva, alle commesse pubbliche. Tutti i movimenti finanziari devono essere registrati sui conti correnti dedicati e devono essere effettuati esclusivamente tramite lo strumento del bonifico bancario o postale ovvero con altri strumenti di incasso o di pagamento idonei a consentire la piena tracciabilità delle operazioni. Ai fini della tracciabilità dei flussi finanziari, gli strumenti di pagamento riporteranno, in relazione a ciascuna transazione posta in essere dall'Amministrazione il codice identificativo di gara (C.I.G.) indicato in epigrafe.

L'appaltatore comunicherà all'Amministrazione gli estremi identificativi dei conti correnti dedicati entro 7 giorni dalla loro accensione o, nel caso di conti correnti già esistenti, dalla loro prima utilizzazione in operazioni finanziarie relative ad una commessa pubblica, nonché, nello stesso termine, le generalità e il codice fiscale delle persone delegate ad operare su di essi. L'appaltatore provvederà, altresì, a comunicare ogni modifica relativa ai dati trasmessi.



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale musei

L'Amministrazione inserirà nel contratto con l'appaltatore, ai sensi dell'art. 3, co. 8 della L. n. 136/2010 apposita clausola con la quale l'appaltatore assumerà gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge citata, a pena di nullità assoluta del contratto.

11. Recesso: l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 109 del Codice, può recedere dal contratto, previo preavviso non inferiore a venti giorni, in qualunque momento previo il pagamento delle prestazioni eseguite, oltre al decimo dei servizi non eseguiti, calcolato ai sensi dell'art. 109, co. 2 del Codice.

12. Risoluzione: l'Amministrazione, ai sensi dell'art. 108 del Codice, può risolvere il contratto durante il periodo di sua efficacia qualora il contratto abbia subito una modifica sostanziale che avrebbe richiesto una nuova procedura d'appalto ai sensi dell'art. 106 del Codice e/o nel caso in cui l'aggiudicatario si è trovato, al momento dell'aggiudicazione dell'appalto in una delle situazioni di cui all'art. 80, comma 1 del Codice e avrebbe dovuto pertanto essere escluso dalla procedura di appalto e/o l'appalto non avrebbe dovuto essere aggiudicato in considerazione di una grave violazione degli obblighi derivanti dai trattati, come riconosciuto dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea in un procedimento ai sensi dell'art. 258 TFUE, o di una sentenza passata in giudicato per violazione del presente codice.

L'Amministrazione risolverà il contratto durante il periodo di efficacia dello stesso qualora nei confronti dell'appaltatore sia intervenuto un provvedimento definitivo che dispone l'applicazione di una o più misure di prevenzione di cui al codice delle leggi antimafia ovvero sia intervenuta sentenza di condanna passata in giudicato per i reati di cui all'art. 80 del Codice.

Qualora sia accertato un grave inadempimento alle obbligazioni contrattuali da parte dell'appaltatore tale da compromettere la buona riuscita delle prestazioni, l'Amministrazione formulerà la contestazione degli addebiti all'appaltatore, assegnando un termine non inferiore a quindici giorni per la presentazione delle proprie controdeduzioni al responsabile del procedimento. Acquisite e valutate negativamente le predette controdeduzioni ovvero scaduto il termine senza che l'appaltatore abbia risposto, l'Amministrazione dichiarerà risolto il contratto.

Nel caso di risoluzione del contratto l'appaltatore ha diritto soltanto al pagamento delle prestazioni relative ai servizi eseguiti, decurtato degli oneri aggiuntivi derivanti dallo scioglimento del contratto.

13. Obblighi di riservatezza: l'appaltatore avrà l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni, ivi comprese quelle che transitano per le apparecchiature di elaborazione dati, di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, di non divulgarli in alcun modo e in qualsiasi forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto. In particolare si precisa che tutti gli obblighi in materia di riservatezza verranno rispettati anche in caso di cessazione dei rapporti in essere con l'Amministrazione e comunque per i cinque anni successivi alla cessazione di efficacia del rapporto contrattuale.

L'obbligo di cui sopra sussiste, altresì, relativamente a tutto il materiale originario o predisposto in esecuzione del presente contratto. Tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio.



Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo

Direzione generale musei

L'appaltatore sarà responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti e risorse, nonché dei propri eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e risorse di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, l'Amministrazione avrà la facoltà di dichiarare risolto di diritto il contratto, fermo restando che l'appaltatore sarà tenuto a risarcire tutti i danni che dovessero derivare all'Amministrazione.

Fermo restando quanto previsto nell'articolo recante "Trattamento dei dati personali", l'appaltatore si impegna, altresì, a rispettare quanto previsto dalla normativa sul trattamento dei dati personali (d.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e s.m.i.) e ulteriori provvedimenti in materia.

14. Trattamento dei dati personali: le parti dichiareranno di essersi reciprocamente comunicate oralmente e prima della sottoscrizione del contratto le informazioni di cui all'art. 13 del d.lgs. 196/2003 recante il "Codice in materia di protezione dei dati personali" circa il trattamento dei dati personali conferiti per l'esecuzione del contratto stesso e di essere a conoscenza dei diritti che spettano loro in virtù dell'art. 7 della citata normativa.

L'Amministrazione potrà elaborare i dati ricevuti oltre che per la gestione ed esecuzione del contratto anche per fini di studio e statistici, nonché nei rapporti con la stampa e, in generale, per esigenze di comunicazione. Con la sottoscrizione del contratto l'appaltatore acconsentirà espressamente alla diffusione dei dati conferiti, trattati in forma anonima, tramite il sito internet dell'Amministrazione ed altri strumenti.

Le parti si impegnano ad improntare il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto di quanto definito dal citato d.lgs. 196/2003, con particolare attenzione a quanto prescritto con riguardo alle misure minime di sicurezza da adottare.

L'appaltatore accetterà la nomina a "Responsabile del trattamento", ai sensi dell'art. 29 del citato d.lgs. 196/2003, a trattare i dati personali conferiti in linea con le istruzioni impartite dal titolare del trattamento e comunque conformemente al disposto del Codice di cui sopra, tra cui l'adozione delle misure minime di sicurezza ivi previste.

15. Foro competente: per tutte le controversie che dovessero insorgere tra l'Amministrazione e l'appaltatore, anche in relazione alla interpretazione, esecuzione, risoluzione, validità ed esistenza del contratto o, comunque, a questo connesse, è competente, in via esclusiva, il Foro di Roma.