



Ministero per i beni e delle attività culturali e per il turismo

DIREZIONE GENERALE MUSEI

AVVISO PER LA MANIFESTAZIONE DI INTERESSE

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 CULTURA ITALIANI

1. **Stazione Appaltante:** Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo (MiBACT) – Direzione generale Musei – Via di San Michele n. 22, 00153 – Roma
2. **Punti di contatto:** Tel. +39 06.6723.4970; e-mail: dg-mu.servizio2@beniculturali.it ; P.E.C.: mbac-dg-mu.servizio2@mailcert.beniculturali.it
3. **Sito web:** www.musei.beniculturali.it
4. **Oggetto:** procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del D.lgs. 18 aprile 2016, n. 50 (di seguito anche solo “Codice”) per l'affidamento del servizio di rilevazione, monitoraggio ed analisi periodici dei dati reputazionali *online* dei musei, parchi archeologici, istituti e luoghi della cultura e altri immobili/complessi (di seguito anche solo “istituti”), elencati esemplificativamente nell'ambito dell'Allegato A al provvedimento di *Determina a contrarre* relativo alla presente procedura.
5. **Responsabile Unico del Procedimento – R.U.P.:** dott.ssa Federica Zalabra
6. **Breve descrizione del servizio oggetto di affidamento:** procedura negoziata ai sensi dell'art. 36, comma 2 lett. b) del Codice per l'affidamento del servizio di rilevazione, monitoraggio ed analisi periodici dei dati reputazionali tratti dai siti internet maggiormente rappresentativi (ivi inclusi *social 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* relativo alla presente procedura. Per il tramite dell'affidando servizio si intende acquisire uno strumento utile al miglioramento dell'offerta culturale, alla valorizzazione e massima fruizione al pubblico del patrimonio culturale conservato negli istituti / dagli stessi istituti rappresentato, finalizzato al perfezionamento dei servizi in essi resi per allinearli il più possibile alle aspettative del pubblico. Il servizio – a titolo esemplificativo e fatto salvo quanto dettagliatamente specificato nella successiva *Lettera d'Invito* - rileverà, monitorerà ed analizzerà periodicamente (con cadenza minima mensile) i suddetti dati, con particolare *focus*:
 - 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);



Ministero per i beni e delle attività culturali e per il turismo

DIREZIONE GENERALE MUSEI

- 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);
Devono intendersi oggetto di rilevazione, monitoraggio ed analisi i dati reputazionali (*i.e.* giudizi, recensioni e simili) espressi dal pubblico in lingua italiana e quantomeno anche in lingua inglese, francese e tedesca;
- 7. **Durata:** 3 anni (*i.e.* 36 mesi) decorrenti dalla data di avvio dell'esecuzione del contratto stipulato;
- 8. **Valore dell'affidamento:** euro 137.000 al netto di IVA;
- 9. **Criteri di selezione:** oltre all'insussistenza dei motivi di esclusione di cui all'art. 80 del Codice, l'operatore economico individuato ai sensi dell'art. 45 del Codice medesimo dovrà possedere:
 - ✓ quale requisito di idoneità professionale essere iscritto nel registro della Camera di commercio, Industria, Artigianato e Agricoltura per attività inerenti l'affidando servizio
 - ✓ quali capacità tecniche e professionali, dovrà aver eseguito nel triennio precedente almeno un servizio analogo a quello oggetto della presente procedura, anche svolto in favore di privato, ai sensi dell'art. 83 del Codice. Il concorrente dovrà indicare lo specifico ambito tematico di riferimento, il soggetto committente, il valore economico e la durata del servizio/i svolti;
- 10. **Criterio di aggiudicazione dell'appalto:** criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa ai sensi dell'art. 95, comma 2 del Codice sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, con punteggio massimo attribuito all'offerta tecnica pari a 60 punti e all'offerta economica pari a 40 punti e secondo la ponderazione che sarà specificata nella *Lettera d'Invito*;
- 11. **Termini di partecipazione:** gli operatori economici interessati alla procedura descritta nel presente avviso ed in possesso dei requisiti richiesti dovranno trasmettere a mezzo p.e.c. ed all'indirizzo mbac-dg-mu.servizio2@mailcert.beniculturali.it la propria manifestazione di interesse entro il giorno 22 dicembre 2020 inserendo quale oggetto della P.E.C. "*Manifestazione di interesse procedura servizio dati reputazionali musei*". La manifestazione di interesse dovrà avere contenuto analogo a quello di cui all'Allegato b, "*Modulo per la manifestazione di interesse*"

La presente fase non ingenera negli operatori alcun affidamento sul successivo invito alla procedura. È unito al presente avviso l'Allegato B - "*Modulo per la manifestazione di interesse*"