



Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI

Procedura negoziata, attraverso mercato elettronico della P.A. (MePA), 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 afferenti la Direzione generale Musei - a mezzo di R.d.O.

- 1 Oggetto:** oggetto del servizio è la 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'*Allegato A* (il quale forma parte integrante del presente disciplinare prestazionale) per la durata di 3 anni (36 mesi).
- 2 Obiettivo:** per il tramite dell'affidamento di questo 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, in tempo reale e in orizzonti temporali definiti le attività e i servizi offerti dai musei sui canali social e sui siti di recensione online; monitorare, secondo indicatori predefiniti, le relazioni degli stessi con il pubblico; presentare dati utili all'autocorrezione, al perfezionamento, all'allineamento di attività e servizi rispetto alle aspettative del pubblico online; offrire alla Direzione generale Musei una analisi dei dati rilevati, con parametri da misurarsi in termini di valorizzazione dei luoghi della cultura, fruizione e accessibilità degli stessi; utilizzare tali dati in collaborazione con la Direzione generale Musei, per attività di promozione e comunicazione finalizzate al miglioramento della reputazione online degli istituti museali
- 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*, 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
 - Tik Tok
 - Twitter
 - Google +
 - Tripadvisor





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI

- 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);
 - alla fruizione culturale e 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'appaltatore rileverà, monitorerà ed analizzerà giudizi, recensioni, commenti e simili espressi dal pubblico relativamente agli istituti quantomeno nelle lingue italiana, inglese, francese e spagnola;
- d** L'appaltatore trasmetterà con cadenza mensile (ed entro il giorno 15 del mese di riferimento), a mezzo p.e.c. al Servizio II della Direzione Generale Musei o tramite diverso strumento previamente concordato, un *report* recante sintesi descrittiva e 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. Tale report sarà prodotto per uso interno della Direzione generale Musei. Il report sarà corredato di una sintesi divulgativa in formato word e pdf, i cui contenuti saranno concordati con la Direzione generale Musei entro il giorno 10 del mese di riferimento, anche sulla base del monitoraggio di hashtag, eventi e altre iniziative ministeriali che la





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI

Direzione avrà precedentemente segnalato come rilevanti nel periodo considerato. Tale materiale sarà completato con 2-3 slides di presentazione ad uso della Direzione generale Musei e relative cards per la pubblicazione sui social.

- e L'appaltatore trasmetterà a conclusione del contratto a mezzo p.e.c. al Servizio II della Direzione Generale Musei, un *report* avente quale contenuto una dettagliata descrizione dell'andamento annuale degli istituti, con confronto rispetto all'annualità precedente, da effettuarsi utilizzando anche i report del 2019 e del 2020 già a disposizione della Direzione generale Musei. Nel report saranno inseriti anche gli indici annuali dei punteggi, suddivisi per area e complessivi. Il report conterrà, altresì, un'analisi dei 5 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. Il report annuale sarà prodotto per uso interno della Direzione generale Musei. Il report annuale sarà corredato da una sintesi divulgativa, i cui contenuti saranno concordati con la Direzione generale Musei, e da un capitolo illustrativo della reputazione online degli istituti monitorati nell'anno 2020. Tale materiale sarà completato con 2-3 slides di presentazione ad uso della Direzione generale Musei e relative cards per la pubblicazione sui social.
- f L'appaltatore si renderà disponibile, in corso di esecuzione del contratto, a fornire chiarimenti / approfondimenti / chiavi di accreditamento / assistenza a mezzo *e-mail*, telefono e personalmente in merito all'utilizzo della piattaforma web, che è ad uso esclusivo degli Istituti museali monitorati, ciascuno per quanto di sua competenza, e della Direzione generale Musei.
- g L'appaltatore 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.

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.

5 Durata del servizio: 3 anni (36 mesi) dalla data di sottoscrizione del contratto;





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI

- 6 Modalità di fatturazione e pagamento:** Eseguito il controllo sull'esecuzione del contratto ai sensi dell'art. 102 del Codice, l'Amministrazione provvederà al pagamento del corrispettivo entro trenta giorni dalla presentazione di fattura in forma elettronica intestata a: Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, Direzione generale musei – Servizio I, 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.
- 7 Penali:** in caso di mancato rispetto degli *standard* prestazionali del servizio previsti dal presente disciplinare 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 da applicarsi sulla fattura.
- 8 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. 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 il codice identificativo di gara (C.I.G.).
- 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.
- 9 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.
- 10 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





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI

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.

- 11 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 disciplinare. Tale obbligo non concerne i dati che siano o divengano di pubblico dominio. 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.
- 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.





Ministero della Cultura

DIREZIONE GENERALE MUSEI



DIREZIONE GENERALE MUSEI
Via di San Michele 22 – 00153 ROMA
PEC: mbac-mu@mailcert.beniculturali.it
PEO: dg-mu@beniculturali.it