



COMUNE DI PALERMO

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI COMUNICAZIONE ISTITUZIONALE PER IL
COMUNE DI PALERMO CON IL CRITERIO DELL’OFFERTA ECONOMICAMENTE PIÙ VANTAGGIOSA SULLA BASE
DEL MIGLIOR RAPPORTO QUALITÀ/PREZZO – CUP: D71F22001680006**

QUESITI E RISPOSTE

Richiesta N° 8 del 10/09/2026

Testo quesito:

Spett.le Stazione Appaltante,

al fine di formulare un'offerta congrua e ponderata, si sottopongono alla Vostra attenzione i seguenti quesiti operativi e procedurali:

1. Costi "vivi" dei Grandi Eventi (Rif. Capitolato Tecnico - Art. 1.3)

In relazione all'onere di organizzare "due grandi eventi aperti alla partecipazione pubblica", si chiede se i costi logistici e strutturali "vivi" ad essi connessi (a titolo esemplificativo ma non esaustivo: SIAE, noleggio service audio/luci, allestimenti) siano da intendersi a totale carico dell'Aggiudicatario (e quindi rientranti nell'importo a base di gara soggetto a ribasso) o se l'Ente si farà carico degli oneri.

Chiarimento:

Si, sono a totale carico dell'Aggiudicatario.

2. Presenza Fisica in Sede (Rif. Capitolato Tecnico - Art. 2)

Il Capitolato richiede di "assicurare la presenza di almeno 2 professionisti del Gruppo di Lavoro presso gli uffici della Stazione Appaltante (Palazzo Palagonia)". Si chiede di specificare se tale presenza è da intendersi come "full-time" (es. 36 ore settimanali in presenza fissa per ogni risorsa) o se debba essere garantita su base flessibile e concordata (es. specifici giorni a settimana per riunioni, coordinamento e affiancamento), compatibilmente con l'erogazione dei servizi richiesti.

Chiarimento:

Si precisa che, ai sensi dell'Art. 2 del Capitolato Tecnico e dell'Art. 8, la presenza presso i locali del Committente di almeno n. 2 professionisti del Gruppo di Lavoro è prevista per le attività di coordinamento, su richiesta dell'Amministrazione, nonché per la partecipazione ad incontri e riunioni periodiche di programmazione che si svolgeranno con cadenza di norma settimanale in presenza, previa convocazione dell'Ente.

3. Mapping criteri vs relazioni (Rif. Disciplinare - Artt. 16 e 18.1)

Considerato che l'art. 16 articola l'offerta tecnica nelle relazioni A, B, C e D, mentre il successivo art. 18.1 articola la valutazione nei criteri 1, 2, 3 e 4 e relativi sub-criteri, si chiede di chiarire se sia previsto o preferito uno specifico schema di corrispondenza tra le quattro relazioni e i criteri/sub-criteri di valutazione, ovvero se il concorrente sia

libero di organizzare le 35 pagine purché tutti gli elementi oggetto di valutazione risultino chiaramente individuabili.

Chiarimento:

Ai fini della redazione della Relazione Tecnica, la corrispondenza tra il contenuto delle sezioni della Relazione indicata all'art. 16 e i Criteri di valutazione dell'art. 18.1, trova la seguente declinazione:

- Relazione A (Esperienze pregresse e caso d'uso) riferibile al Criterio 3 (ed al Sub-criterio 1.5);
- Relazione B (Governance della comunicazione digitale, web reputation e promozioni) riferibile al Criterio 1 (Sub-criteri 1.1, 1.2, 1.3, 1.4);
- Relazione C (Articolazione e organizzazione del servizio per linee di azione) riferibile al Criterio 2 (Sub-criteri 2.1, 2.2, 2.3);
- Relazione D (Proposta metodologica, strumenti migliorativi e innovativi) riferibile al Criterio 4 (Criteri premiali).

4. Livello di dettaglio di messaggi e campagne (Rif. Disciplinare - Art. 18.1, sub-criterio 1.2)

Si chiede di chiarire se per "messaggi proposti (Key Messaging)" e relativa traduzione in "contenuti e campagne" sia richiesta, già in sede di offerta tecnica, la presentazione di proposte creative quali claim, concept, esempi di copy e/o bozze di campagne, oppure se sia sufficiente illustrare la strategia di Key Messaging, i driver di valore individuati e le modalità previste per la loro successiva declinazione nei diversi canali.

Chiarimento:

Ai fini della valutazione del Sub-criterio 1.2, è utile la presentazione di proposte creative quali claim, concept, esempi di copy e/o bozze di campagne già in sede di offerta tecnica.

5. Protocolli di Social Listening (Rif. Disciplinare - Art. 18.1, sub-criterio 1.3)

Si chiede di chiarire se il riferimento ai "protocolli di Social Listening" presupponga l'utilizzo di specifici strumenti/piattaforme tecnologiche di social listening, da indicare nell'offerta tecnica, oppure se il criterio possa essere soddisfatto attraverso la descrizione dei processi, dei protocolli operativi, delle metriche e delle modalità di gestione e monitoraggio della web reputation, indipendentemente dallo strumento tecnologico utilizzato.

Chiarimento:

Sì, presuppone l'utilizzo di strumenti/piattaforme specifiche e si chiede di specificare nell'offerta tecnica quali strumenti/piattaforme di social listening si intende utilizzare a supporto del monitoraggio della *web reputation* dell'Ente.

6. Caso d'uso (Rif. Disciplinare - Artt. 16, lett. A e 18.1, criterio 3.1)

Si chiede di chiarire se il caso d'uso richiesto debba essere ricompreso nella medesima relazione A e se debba coincidere con una delle esperienze pregresse ivi illustrate, oppure se debba costituire una trattazione autonoma all'interno dell'offerta tecnica.

Chiarimento:

Si conferma che il caso d'uso deve essere ricompreso nella Relazione Tecnica (sez. A).

7. Attribution Modeling avanzato (Rif. Disciplinare - Art. 18.1, sub-criterio 4.1)

Si chiede di chiarire quale livello e tipologia di sistema di attribuzione la Stazione Appaltante intenda valutare, considerata la natura integrata del servizio e la presenza di canali sia digitali sia offline. In particolare, si chiede se per "Attribution Modeling" debba intendersi un vero modello di attribuzione del contributo dei diversi touchpoint a specifici outcome, oppure più in generale un sistema integrato di misurazione, monitoraggio e reporting delle performance dei differenti canali.

Chiarimento:

Si chiarisce che per "Attribution Modeling", si intende un sistema integrato di misurazione, monitoraggio e reporting delle performance dei differenti canali.

8. Piattaforme di proprietà/all'avanguardia (Rif. Disciplinare - Art. 18.1, criterio 4.1)

Si chiede di chiarire se l'espressione "tool o piattaforme di proprietà/all'avanguardia" comprenda anche l'utilizzo di piattaforme tecnologiche di terze parti/licenziate dal concorrente oppure se costituisca elemento premiale specifico la titolarità/proprietà dello strumento da parte dell'operatore economico.

Chiarimento:

Si chiarisce che l'espressione "tool o piattaforme di proprietà/all'avanguardia" comprende anche l'utilizzo di piattaforme tecnologiche di terze parti/licenziate dal concorrente.

9. Livello di dettaglio della Media Strategy (Rif. Disciplinare - Art. 18.1, criterio 4.1)

In riferimento alla "Media Strategy proposta", si chiede di chiarire il livello di dettaglio atteso in sede di offerta tecnica: se debba essere presentato un Piano Media già articolato per canali, tipologie di testata, formati, volumi/copertura e allocazione del budget non ribassabile di 120.000, oppure se sia sufficiente descrivere l'impostazione strategica, i criteri di pianificazione e le modalità di successiva definizione del Piano Media con l'Amministrazione.

Chiarimento:

Si chiarisce che è sufficiente descrivere l'impostazione strategica, i criteri di pianificazione e le modalità di successiva definizione del Piano Media che sarà concordato con l'Amministrazione.

10. Definizione di "Ente Pubblico" (Rif. Disciplinare - Art. 6.2.2)

Con riferimento al requisito del "servizio di punta", si chiede di chiarire quale perimetro debba essere attribuito alla nozione di "Ente Pubblico" e, in particolare, se vi rientrino anche gli organismi di diritto pubblico, gli enti di diritto privato partecipati da amministrazioni pubbliche, le fondazioni di partecipazione, i distretti turistici riconosciuti dalla Regione e gli enti non profit o del Terzo settore che operano, anche in collaborazione con amministrazioni pubbliche, per il perseguimento di finalità istituzionali e di interesse generale.

Chiarimento:

Si chiarisce che la nozione di "Ente Pubblico" indicata al par. 6.2.2 del Disciplinare di gara va interpretata secondo un criterio di carattere sostanziale e funzionale, in armonia con i principi del Codice dei Contratti Pubblici e a garanzia della massima partecipazione.

Nello specifico, si precisa che sono inclusi, tra l'altro:

1. Organismi di Diritto Pubblico e Società/Enti Partecipati

2. Fondazioni di Partecipazione e Distretti Turistici Riconosciuti:

3. Enti del Terzo Settore e Non Profit: operanti in convenzione, partenariato o collaborazione con Amministrazioni Pubbliche per il perseguimento di finalità di interesse generale sono considerati idonei, purché l'affidamento eseguito abbia avuto ad oggetto attività di comunicazione pubblica, informativa e istituzionale dell'Ente o del territorio.

11. Documentazione in fase di presentazione offerta (Rif. Disciplinare - Art. 6.2.2)

Si chiede di chiarire se in fase di presentazione dell'offerta il possesso del suddetto requisito debba essere dichiarato esclusivamente mediante il DGUE e la documentazione amministrativa, rendendo successivamente disponibili nel FVOE 2.0 i relativi mezzi di prova, nonché di precisare se ai fini della comprova sia sufficiente uno dei documenti elencati (es. certificato del committente) oppure se debbano essere prodotti anche il contratto, le fatture e/o la documentazione bancaria.

Chiarimento:

Il requisito del servizio di punta deve essere dichiarato nel DGUE. Ai fini della comprova, la documentazione indicata al paragrafo 6.2.2. deve essere inserita nella Busta Amministrativa.

12. Gruppo di Lavoro in "via esclusiva" (Rif. Disciplinare - Art. 6.2.3)

Secondo quanto previsto, il Gruppo di Lavoro deve essere "dedicato alla gestione dell'appalto, in via esclusiva". Si chiede di chiarire se tale previsione debba intendersi riferita alla costituzione di un gruppo specificamente individuato e stabilmente dedicato al servizio oppure se comporti l'obbligo, per ciascun professionista indicato, di svolgere attività esclusivamente nell'ambito del presente appalto per tutta la durata dell'affidamento.

Ringraziando anticipatamente per la disponibilità, si porgono distinti saluti.

Chiarimento:

Si chiarisce che la dicitura "*dedicato alla gestione dell'appalto, in via esclusiva*" di cui al par. 6.2.3 del Disciplinare di gara deve intendersi riferita all'obbligo per l'operatore economico di costituire una struttura organizzativa e un team di professionisti specificamente individuato, nominativamente indicato e stabilmente assegnato all'esecuzione del servizio.

La clausola comporta l'obbligo per i singoli professionisti di svolgere la propria attività professionale esclusivamente per questo appalto.

Il Responsabile Unico del Progetto
Ing. Edoardo Intravaia