

**Oggetto: Affidamento in concessione dei Servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia. ID 1959**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: <http://www.acquistinretepa.it> -<http://www.consip.it>

\*\*\*

**CHIARIMENTI**

**1)Domanda**

All'art.17 del disciplinare di gara-CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA-si esplicita che a pena di esclusione il PEF, redatto dai concorrenti, dovrà tenere conto del flusso dei visitatori e degli incassi totali così come stimati al paragrafo 6 dell'Appendice 1 al progetto- Capitolato tecnico; al suddetto paragrafo viene pubblicata la tabella che evidenzia gli incassi e i razionali che hanno portato alla stima dei suddetti valori. Ma considerato il valore di partenza del 2017 (316.995) considerato l'incremento del 4% il primo anno e del 2% per i successivi anni, considerato il biglietto medio di 7 euro, i valori ottenuti si discostano da quelli pubblicati, così come meglio evidenziato nella seguente tabella:

	valore medio di partenza dato del 2017	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5	totale
numero visitatori	316.995	329.675*	336.268	342.994	349.854	356.851	
incremento		4%	2%	2%	2%	2%	
biglietto medio		7					
incasso medio		2.307.724	2.353.878	2.400.956	2.448.975	2.497.954	12.009.486

\*Valore arrotondato alla seconda cifra decimale

di conseguenza variano anche tutti gli altri incassi, in quanto dipendenti dal flusso dei visitatori.

Si chiede, pertanto, di chiarire quali siano i valori corretti a cui fare riferimento per l'elaborazione del Piano Economico e Finanziario. Si chiede altresì se, analogamente ad alcuni recenti analoghi bandi pubblicati da Consip, l'elaborazione del PEF dei concorrenti debba, "tassativamente e a pena esclusione", essere elaborato tenendo conto dei flussi stimati dalla stessa stazione appaltante e degli incassi di biglietteria sempre stimati dal PEF della stazione appaltante.

**Risposta**

Si chiarisce che i valori a cui fare riferimento sono quelli indicati nella *Tabella 2 – Valori stimati dalla stazione appaltante*, dell'Appendice 1 al Progetto (Capitolato Tecnico).

Riguardo all'ulteriore quesito, si conferma quanto previsto dalla *lex specialis* di questa gara al paragrafo 17 del Disciplinare di Gara.

**2)Domanda**

All'art 3 del disciplinare di gara si esplicita che il valore totale stimato della concessione è di euro 13.803.281,00 così suddiviso: servizio di bigliettazione e servizi di assistenza alla visita per euro 12.750.086,00, servizio di bookshop per euro 1.053.195,00; analogamente al paragrafo 6 dell'Appendice 1 al progetto- Capitolato tecnico si pubblicano gli incassi dei vari servizi che portano al valore complessivo della concessione, nello specifico: incassi da bigliettazione, incassi bookshop, incassi video guide e incassi attività didattiche e visite guidate. Al paragrafo 9 del suddetto capitolato si elencano i servizi in concessione tra cui: biglietteria, bookshop, servizi di assistenza alla visita e nello specifico: fornitura/noleggio video guide e radio guide e ufficio stampa, non considerando quindi né le attività

didattiche, né le visite guidate. Analogamente nel pef di massima allegato, tra i ricavi / costi del concessionario, non si menzionano quelli relativi alle attività didattiche e alle visite guidate. Si chiede di chiarire meglio quale sia l'importo stimato a base di gara e quali siano i servizi oggetto della concessione che il concorrente può mettere a ricavo.

**Risposta**

Si conferma che il valore della concessione stimato totale e i relativi valori parziali sono quelli riportati al par. 3 del Disciplinare di gara.

Ai sensi dell'art. 167 del D.lgs 50/2016, il valore della concessione è costituito dal fatturato totale, al netto dell'IVA, generato dal concessionario per tutta la durata della concessione. La voce di ricavo relativa alle attività didattiche e visite guidate erogate dal Museo è stata inserita nel valore della Concessione e non nel *valore della produzione* riportato nel PEF in quanto non si tratta di una voce di ricavo per il Concessionario ma di un importo che lo stesso è tenuto a riversare al 100% all'Amministrazione dopo averlo incassato (cfr. par. 11 del Capitolato Tecnico). Si conferma inoltre, come riportato al capitolo 9 del Capitolato Tecnico, che i servizi oggetto di concessione sono biglietteria, bookshop, video guide e radioguide e ufficio stampa, che, pertanto, dovranno essere considerati all'interno del proprio PEF.

**3)Domanda**

In merito al punto 9.1. del Capitolato Tecnico (pagina 12), tra le attuali modalità di visita non figura il Biglietto Combinato che invece è presente nei dati storici (Allegato b, Tabella 1) sia come Intero che come Ridotto. Il Combinato esiste tutt'ora o si tratta di un errore? In caso affermativo, che caratteristiche ha il biglietto Combinato e da chi viene emesso?

**Risposta**

Si chiarisce che è prevista la modalità di vendita di *biglietto combinato*, visibile nelle tabelle di cui all'Allegato b) al Capitolato Tecnico: esso corrisponde al biglietto di cui al punto 2) dell'elenco riportato al par. 9.1 del Capitolato Tecnico, e consiste nel *Biglietto ordinario + supplemento mostre*, vendibile solo nei mesi in cui sarà prevista una mostra temporanea.

**4)Domanda**

In merito al punto 9.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13), in occasione di mostre temporanee che determinino un incremento del prezzo del biglietto museale, il Concessionario deve predisporre due flussi separati relativamente agli incassi, uno per il museo e l'altro per la mostra?

**Risposta**

Come specificato al Capitolo 11 del Capitolato Tecnico il Concessionario è tenuto a gestire separatamente la retrocessione degli incassi derivanti dai titoli di accesso, ai quali è applicato l'aggio, dagli incassi derivanti dalla vendita dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario e dalle attività didattiche offerte dal Museo, entrambi da riversare al 100% all'Amministrazione.

**5)Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13), tra le card turistico-culturali che richiedono una conversione è ricompresa la card Venezia Unica? In caso affermativo, quali diritti dà Venezia Unica al suo possessore?

**Risposta**

No, in quanto si tratta di una card gestita dal Comune di Venezia che non dà accesso alle Gallerie.

**6) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 14) viene detto che le modifiche all'immagine dei biglietti potranno essere richieste in caso di mostre ed eventi all'incirca 4 volte l'anno, ma alla pagina precedente veniva detto che "L'Amministrazione si riserva di organizzare eventi e mostre temporanee in numero compreso tra 1 e 3 l'anno" si

chiede quindi di chiarire quanti eventi vengano fatti e quanti cambi di impostazione del biglietto possano realmente essere richiesti nell'arco di ogni anno.

**Risposta**

Si conferma quanto previsto a pagina 14 del Capitolato Tecnico, vale a dire che in caso di mostre o eventi, potrà essere richiesto che i biglietti riportino la relativa immagine anche in quadricromia appositamente fornita dall'Amministrazione stessa, ma le modifiche potranno essere richieste fino a 4 volte all'anno, per permettere all'Amministrazione di richiederne una ulteriore per eventuali altre necessità.

**7) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 15), in merito ai dati di cui è richiesto l'inserimento durante la registrazione degli utenti, potete confermare che tale richiesta si riferisca soltanto alle registrazioni sulla piattaforma web? Potete altresì specificare cosa si intenda per "provenienza" (città? Provincia? CAP? Stato estero? Continente? altro?) e cosa si intenda per "età" (Data di nascita? Numero di anni? Appartenenza ad una fascia di età, per esempio 35-50? altro?).

**Risposta**

Si chiarisce che, come previsto dal par. 9.1.2 del Capitolato Tecnico, al Concessionario è richiesto di inserire i dati per la registrazione degli utenti in caso di prenotazione e/o vendita dei servizi della biglietteria "off site"; come specificato nel medesimo paragrafo, la biglietteria "off site" si compone di pagine WEB di vendita e di call center e, pertanto, tale inserimento è richiesto su entrambi i canali.

In merito alle specifiche richieste dell'operatore economico circa i dati comuni per la registrazione degli utenti, si precisa che l'elenco definitivo e il dettaglio degli stessi sarà concordato con le Gallerie prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività.

**8) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 15) viene detto che il numero massimo dei componenti di un gruppo deve essere di 25 persone ad eccezione di gruppi scuola. I gruppi scuola non hanno quindi limiti o hanno un massimo differente? In caso affermativo si prega di esplicitarlo.

**Risposta**

Si chiarisce che, posto che le classi scolastiche raramente superano le 30 unità, per i gruppi scuola non è previsto un limite massimo di componenti per permettere a tutti gli studenti di una classe di effettuare insieme la visita delle Gallerie.

**9) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 15) il servizio di prenotazione e prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti, ma i dati storici (Allegato b, Tabella 7) presentano invece la voce Prevendita incassata. Si prega quindi di chiarire questa apparente contraddizione.

**Risposta**

Si chiarisce che non si tratta di una contraddizione, in quanto la nuova Concessione sarà impostata diversamente rispetto al passato, secondo quanto prescritto dal Capitolato Tecnico.

**10) Domanda**

In merito al punto 9.1.2.1 del Capitolato Tecnico (pagina 16) laddove si richiedono per il sito web di vendita contenuti in lingua russa, giapponese e cinese, si intende che tali contenuti debbano essere resi nella translitterazione in caratteri latini o piuttosto, rispettivamente, in cirillico e in ideogrammi?

**Risposta**

Si precisa che i contenuti del sito web di vendita devono essere trascritti in cirillico per la lingua russa e in ideogrammi per le lingue cinese e giapponese.

#### **11) Domanda**

In merito ai punti 9.1.2.1 e 9.1.2.2 del Capitolato Tecnico esiste una differenza tra le lingue richieste per il sito web di vendita e quelle del call center e dell'IVR: spagnolo e cinese sono richieste sia per il web sia per il call center, russo e giapponese solo per il web e il tedesco solo per il call center. Si chiede conferma che la suddetta impostazione sia corretta.

#### **Risposta**

Si conferma che l'impostazione è corretta.

#### **12) Domanda**

In merito al punto 9.1.3 del Capitolato Tecnico (pagina 18) cosa significa che la piattaforma deve consentire la realizzazione, tra le varie azioni promozionali elencate, anche di membership card? Esiste già o è già prevista una membership card e, in caso affermativo, che caratteristiche ha?

#### **Risposta**

Si chiarisce che la membership card di cui al par. 9.1.3 del Capitolato Tecnico (in quanto titolo di accesso) dovrà essere emessa tramite l'infrastruttura informatica di supporto e venduta tramite i canali di vendita da essa gestiti. La membership card è uno strumento mediante il quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'utenza può usufruire di sconti e vantaggi sui servizi offerti dalle Gallerie, prendere parte alle attività proposte dalle Gallerie e a eventi speciali riservati ai sottoscrittori della membership card e, infine, di ricevere informazioni e aggiornamenti sulle proposte culturali delle Gallerie. Al momento le Gallerie non sono dotate di una membership card ma essa sarà attivata nel corso della Concessione. Si tratterà di una card a pagamento che garantirà ingressi illimitati al museo oltre a benefit in linea con altre membership museali (scontistica, ingressi agevolati, visite guidate dedicate, etc.).

#### **13) Domanda**

In merito al punto 9.1.4.1 del Capitolato Tecnico (pag. 21) laddove è scritto che "l'Amministrazione resterà l'unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione" si intende che il consenso alla privacy per gli acquisti effettuati tramite il sito WEB ufficiale on line debba essere rilasciato soltanto a favore dell'Amministrazione? E' possibile richiedere un consenso congiunto anche a favore del Concessionario? Sarà quindi l'Amministrazione a gestire i dati secondo la normativa sulla privacy? Chi sarà il Titolare del trattamento dei dati da indicare nell'informativa? Andrà richiesto il consenso soltanto per gli acquisti tramite il sito WEB di vendita oppure anche per gli acquisti on site o per gli acquisti off site su canali diversi dal sito WEB di vendita?

#### **Risposta**

Si rappresenta che il consenso è dato nei confronti del Titolare del trattamento e pertanto non è possibile richiedere un consenso congiunto anche a favore del Concessionario. Si ribadisce che il Titolare del trattamento (MiBACT) ha nominato Responsabile del trattamento le Gallerie che a loro volta nomineranno, al momento della stipula, il Concessionario sub-responsabile del trattamento (si vedano a tal proposito gli art. 33 e 34 dell'Appendice 2 – Schema di Contratto di Concessione); tali informazioni dovranno essere riportate nell'informativa resa dal Concessionario agli interessati.

Fermo restando che il Ministero è titolare dei dati personali, il concessionario sub-responsabile del trattamento è tenuto a trattare i dati per conto del titolare nel rispetto di tutti gli obblighi previsti dai suddetti articoli in materia di privacy.

Si specifica infine che, oltre ai dati richiesti tramite i canali off site (sito web e contact center), potrà essere richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di richiedere dati comuni necessari alla profilazione degli utenti anche presso la biglietteria fisica, così come riportato nel Capitolato Tecnico, par. 9.1.1 lettera f); in tal caso il consenso al trattamento dei dati dovrà essere richiesto anche in occasione degli acquisti presso la biglietteria fisica.

#### 14) Domanda

In merito ai dati storici della biglietteria (Allegato b, Tabella 1) si chiede la motivazione dell'elevato incremento del numero dei gratuiti, con contestuale diminuzione degli incassi da biglietteria, nel 2017 rispetto all'anno precedente.

Si richiede altresì se il totale incassato ricomprenda o meno anche gli incrementi dei prezzi dei biglietti per le mostre temporanee (su cui il Concessionario stante a quanto scritto a pag. 9 del Disciplinare sembra non avere aggio). In caso affermativo si richiede di conoscere il fatturato di biglietteria al netto dell'incremento mostre.

#### Risposta

L'incremento del numero dei gratuiti per l'anno 2017 è da ricondurre ad un particolare evento, la mostra "Philip Guston and the Poets", alla quale si poteva accedere gratuitamente presentando il biglietto d'ingresso alla Biennale di Venezia e che ha riscontrato un grande successo di pubblico.

In merito ai dati storici della biglietteria si chiarisce che gli incassi di biglietteria indicati nell'Allegato b) al Capitolato Tecnico, Tabella 1, ricomprendono anche gli incassi dalle mostre, contenuti nella voce "biglietto combinato". Nella tabella seguente, invece, si riportano gli incassi di biglietteria al netto dell'incremento mostre (tenutesi nei mesi evidenziati in verde). Si precisa, infine, che ai fini delle stime degli incassi futuri nel corso della Concessione, da tenere in considerazione per la predisposizione del proprio PEF, sono stati considerati gli incassi riportati alla tabella seguente e non gli incassi comprensivi delle mostre riportati nelle tabelle dei dati storici di cui all'Allegato b) al Capitolato Tecnico, Tabella 1.

Mese	2015	2016	2017
<b>Gennaio</b>	€ 93.230,00	€ 102.903,00	€ 123.600,00
<b>Febbraio</b>	€ 119.317,00	€ 120.111,00	€ 132.876,00
<b>Marzo</b>	€ 148.113,00	€ 219.732,00	€ 153.967,00
<b>Aprile</b>	€ 173.106,00	€ 204.072,00	€ 231.756,00
<b>Maggio</b>	€ 180.127,00	€ 222.791,00	€ 234.606,00
<b>Giugno</b>	€ 150.183,00	€ 168.683,00	€ 223.980,00
<b>Luglio</b>	€ 138.267,00	€ 147.293,00	€ 191.683,50
<b>Agosto</b>	€ 137.409,00	€ 184.351,00	€ 198.904,50
<b>Settembre</b>	€ 176.495,00	€ 235.737,00	€ 239.485,50
<b>Ottobre</b>	€ 187.905,00	€ 256.570,00	€ 252.111,00
<b>Novembre</b>	€ 99.372,00	€ 142.560,00	€ 154.470,00
<b>Dicembre</b>	€ 105.156,00	€ 138.582,00	€ 147.486,00
<b>Totale</b>	<b>€ 1.708.680,00</b>	<b>€ 2.143.385,00</b>	<b>€ 2.284.925,50</b>

#### 15) Domanda

In merito ai dati storici del call center (Allegato b, Tabella 3) si chiede conferma che il numero delle chiamate sia effettivamente quello delle chiamate gestite da operatore e non meramente quello delle chiamate arrivate sull'IVR. Si richiede altresì di conoscere la durata media o totale delle telefonate trattate da operatore. Si richiede infine di conoscere la ripartizione dei biglietti venduti dal call center tra biglietti Singoli e biglietti Gruppi.

#### Risposta

Le specifiche richieste non sono disponibili.

#### 16) Domanda

Con riferimento al cap. 4 del Capitolato, si richiede di conoscere il numero dei giorni di apertura straordinaria (oltre il normale orario di apertura) su richiesta dell'Amministrazione negli anni 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017. Sempre in relazione a quanto sopra, si richiede cortesemente di conoscere quali servizi devono essere messi a disposizione dell'Amministrazione in caso di apertura straordinaria (a titolo esemplificativo e non esaustivo, bookshop e altri servizi a valenza culturale devono essere assicurati, o si intende il solo servizio di biglietteria?). Infine, ancora in relazione al

tema di cui sopra, si richiede cortesemente se il concessionario ha facoltà di organizzare aperture straordinarie (es. aperture serali per gruppi selezionati), previa richiesta all'Amministrazione.

**Risposta**

In merito al primo quesito, i dati relativi al 2013, 2014 e 2015 non sono disponibili. Per quanto riguarda il 2016 sono state effettuate 16 giornate di apertura straordinaria serale di tre ore, in continuità con l'orario di apertura, in occasione dei seguenti eventi: Venerdì al Museo, Art Night, Notte Europea dei Musei, Giornate Europee del Patrimonio. Nel 2017 si sono svolte 11 giornate di apertura straordinaria serale di tre ore, in continuità con l'orario di apertura, in occasione del seguente evento: Progetti di Valorizzazione del Mibact.

Si chiarisce che, in caso di aperture straordinarie, il concessionario dovrà garantire l'espletamento di tutti i servizi oggetto della concessione e che, come riportato al paragrafo 4 del Capitolato, eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione dell'orario ordinario di apertura dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione.

**17) Domanda**

Si richiede di sapere se il concessionario può esercitare attività di guardaroba, quale componente dei servizi di assistenza alla visita di cui al cap. 9 del Capitolato, con servizio a pagamento. In caso positivo, si richiede se il servizio è soggetto a royalty.

**Risposta**

Si chiarisce che il concessionario è tenuto a espletare esclusivamente i servizi oggetto di concessione così come previsto dalla documentazione di gara e che, pertanto, il servizio di guardaroba non è previsto.

**18) Domanda**

Si richiede di sapere se il concessionario può esercitare attività di visite guidate: a) in generale, quindi con turni fissi giornalieri; b) nello specifico, con gruppi formati tramite canali di prenotazione e/ o call center. In caso positivo, si richiede se il servizio è soggetto a royalty.

**Risposta**

Si chiarisce che il concessionario è tenuto a espletare esclusivamente i servizi oggetto di concessione così come previsto dalla documentazione di gara e che, pertanto, il servizio di visite guidate non è previsto.

**19) Domanda**

Nel cap.6 del Capitolato viene riportato che è stata operata una previsione di incremento dei visitatori totali pari al 4% rispetto al valore 2017 per il primo anno di concessione e poi per il 2% annuo nei quattro anni successivi. Si segnala che i tassi effettivamente previsti nella stima del PEF del Capitolato, al cap. 6, non risultano dall'applicazione dei suddetti tassi. Si chiede di comunicare il tasso di incremento corretto nei diversi anni, oppure di indicare in numero di visitatori stimati negli anni 2, 3, 4 e 5 di concessione che il Concedente ritiene, seppure senza impegno di alcun tipo, congrui.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 1.

**20) Domanda**

In relazione ai servizi di visite guidate organizzate dall'Amministrazione di cui al cap. 9.1 del capitolato, per i quali "il concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria", si richiede se tali ricavi concorrono a definire l'ammontare soggetto ad aggio sulla biglietteria a favore del concessionario.

**Risposta**

Si chiarisce che, posto che il servizio di didattica e visite guidate non è affidato in concessione, i relativi ricavi devono essere incassati e riversati al 100% all'Amministrazione, così come specificato al capitolo 11 del Capitolato Tecnico. Il

Concessionario ha diritto all'Aggio esclusivamente sull'incasso derivante dai biglietti d'ingresso al Museo, con esclusione dell'eventuale supplemento mostre.

**21) Domanda**

Con riferimento al cap. 9.1 del Capitolato, viene indicato che il servizio di biglietteria che il concessionario dovrà erogare comprende la biglietteria fisica, la biglietteria off site e il supporto alla definizione delle politiche promozionali. Si prega di confermare che al concessionario non è richiesto di svolgere specifiche attività promozionali per elementi oggetto della concessione e che per supporto si intende una collaborazione, su richiesta dell'Amministrazione, per la definizione di politiche promozionali che saranno poi poste in atto della stessa Amministrazione.

**Risposta**

Si conferma.

**22) Domanda**

In relazione agli eventi di mostre temporanee di cui al cap. 9.1 del Capitolato, si prega di confermare che i relativi incassi saranno compresi nei ricavi da biglietteria su cui si applica l'aggio a favore del concessionario.

**Risposta**

Non si conferma. Si precisa che, così come specificato al capitolo 11 del Capitolato Tecnico, il Concessionario ha diritto all'Aggio esclusivamente sull'incasso derivante dai biglietti d'ingresso al Museo con esclusione dell'eventuale supplemento mostre.

**23) Domanda**

Il Concessionario può promuovere ed effettuare percorsi didattici e visite guidate in proprio?

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 17.

**24) Domanda**

Avendo previsto la clausola sociale e avendo previsto che per ogni turno di servizio ci sia la copertura delle lingue secondo il punteggio tabellare, risulta che in alcuni servizi, che possono prevedere una sola postazione, il personale sia in grado di conoscere n. 6 lingue con la certificazione richiesta.

Pertanto si chiede di sapere quali lingue conosce e le relative certificazioni sono in possesso del personale attualmente impiegato.

**Risposta**

Per quanto riguarda le lingue straniere, il personale attualmente in servizio alle Gallerie, nel suo complesso, conosce inglese, spagnolo, francese e tedesco, ma – allo stato – non risulta in possesso delle relative certificazioni. Si precisa, inoltre, che sono presenti due operatori madrelingua rispettivamente per il francese e il tedesco. Si chiarisce non è richiesta certificazione per il personale di madrelingua straniera.

**25) Domanda**

Nel caso di layout ad isola centrale, come suggerito nella planimetria del bando, è possibile avere un'alimentazione elettrica e dati a pavimento al centro dello spazio biglietteria/bookshop?

**Risposta**

Si chiarisce che, non potendo effettuare lavori sulla pavimentazione, l'unica possibilità è un'alimentazione elettrica e dati dall'alto. Le Gallerie escludono l'ipotesi di utilizzare canaline passacavi.

**26) Domanda**

E' possibile integrare o modificare l'illuminazione artificiale attuale dello spazio biglietteria/bookshop?

**Risposta**

Sì è possibile.

**27)Domanda**

E' possibile avere i file dwg (piante, sezioni, prospetti) dell'atrio delle gallerie?

**Risposta**

È disponibile il file dwg della pianta del piano terra, che si allega ai presenti chiarimenti e ne costituisce parte integrante.

**28)Domanda**

Con riferimento alla voce 7 del Capitolato Tecnico, la documentazione di gara dichiara che: Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi." Si chiede conferma che i collaboratori del Gestore del Contratto possano essere selezionati tra i Responsabili di Servizio.

**Risposta**

L'organizzazione del personale è ad appannaggio del concorrente il quale può gestire ed individuare le risorse in autonomia, ferme le prescrizioni derivanti dalla documentazione di gara; si ribadisce che la struttura organizzativa della concessione è oggetto di valutazione in offerta tecnica alla voce n.1 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara. Comunque si conferma che i collaboratori del Gestore del Contratto possono essere selezionati tra i Responsabili di Servizio.

**29)Domanda**

Con riferimento alla voce 29 dei criteri di assegnazione del punteggio tecnico espressi nel disciplinare di gara, viene indicato che "Descrizione delle soluzioni proposte per la somministrazione, eventualmente richiesta dall'Amministrazione, dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv) di cui al paragrafo 13.1.2 del Capitolato Tecnico, attraverso una trattazione organica che evidenzi, tra l'altro, i seguenti aspetti:

- modalità di selezione del campione;
- facilità di utilizzo delle soluzioni e degli strumenti proposti;
- efficacia in termini di tasso di ritorno;
- trasparenza del sistema;
- tracciabilità dei dati in modo da non consentire lo scarto dei questionari non graditi."

Si chiede conferma che il "tasso di ritorno" faccia riferimento al "numero di questionari compilati sul totale dei questionari sottoposti.

**Risposta**

Si conferma.

**30)Domanda**

Con riferimento alla voce 1.1 del Capitolato Tecnico, sezione in cui si informa che "A partire dal giorno1 settembre 2017 ha preso infine avvio il cantiere di restauro, adeguamento funzionale ed allestitivo del primo piano del Museo: l'intervento rappresenta la fase finale del progetto "Grandi Gallerie. I lavori [...] avranno una durata complessiva di 960 giorni, e saranno realizzati in quattro fasi per garantire l'apertura continuativa della maggior parte delle sale del Museo con movimentazione delle opere presenti nelle sale chiuse in altre sale per garantirne l'esposizione al pubblico".

Si chiede di poter visionare il progetto dei lavori, con relativo cronoprogramma.

**Risposta**



Si chiarisce che le Gallerie non dirigono i lavori. A quanto consta, il progetto esecutivo è stato oggetto di variazione con conseguenti modifiche in termini di cronoprogramma.

### **31)Domanda**

Alla voce 3 del Capitolato Tecnico è espresso che “Le Gallerie hanno la missione di conservare, esporre al pubblico, valorizzare e arricchire le proprie collezioni di arte veneziana e veneta, ma non solo, al fine di contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di tale eccezionale patrimonio culturale, nonché di promuovere la ricerca e gli studi nel settore della storia dell’arte, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner internazionali e di curarne la diffusione presso la comunità scientifica e il pubblico. Hanno altresì il compito di promuovere presso la comunità la conoscenza, l’apprezzamento e dunque la tutela del valore culturale, sociale ed economico dei beni da esse conservati e del complesso patrimonio di arte veneta diffuso in Venezia, nel Veneto, e nel mondo.”

La lettura di questo paragrafo, unita alla lettura della Sezione 9.1.4 del Capitolato tecnico, sembra suggerire eventuali “attività di co-marketing” e comunicazione in collaborazione con altre strutture sia territoriali che internazionali. Si richiede se tale interpretazione sia corretta. In caso affermativo, sarà cura dell’Amministrazione indicare quali strutture potranno essere coinvolte in tali attività o sarà compito del Concessionario proporre alla stessa le istituzioni potenziali?

### **Risposta**

Si conferma che l'interpretazione è corretta. Sia l'Amministrazione che il Concessionario potranno proporre collaborazioni e attività di co-marketing, con un peso maggiore per l'Amministrazione.

### **32)Domanda**

Alla voce 9.2.3 del Capitolato Tecnico, è espresso che: “Si rappresenta che i grandi eventi espositivi saranno esclusi dal presente servizio, rendendosi necessaria una campagna stampa appositamente dedicata e a cura delle Gallerie.”

Ciò implica che il Concessionario sarà necessariamente escluso da tali Campagna Stampa o che, al contrario, il Concessionario potrà concorrere per la strutturazione di un’offerta relativa alle suddette?

### **Risposta**

La campagna stampa per i grandi eventi espositivi sarà a cura delle Gallerie alla quale è pertanto rimessa la disciplina della stessa.

### **33)Domanda**

Alla voce 9.3.2.2 del Capitolato Tecnico è espresso che “Il Concessionario si impegna ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell’Amministrazione, anche merchandising realizzato e prodotto dalle Gallerie in collaborazione con soggetti terzi.”

Si chiede, al riguardo, se sono già in essere progetti produttivi in tal senso o se, al contrario, essi rappresentano un’eventualità futura. In caso di progetto produttivo già in essere, si chiede di conoscere l’eventuale soggetto terzo e la “fascia di prodotto” di tali oggetti di merchandising. Si chiede inoltre se sono previsti, in caso di eventuali progetti futuri, dei limiti massimi di modelli di oggettistica che verranno prodotti mediante il ricorso a soggetti terzi. Si chiede infine se, per eventuali progetti a cura delle Gallerie, il Concessionario potrà presentare, eventualmente, un’offerta produttiva o se al contrario è escluso da tale possibilità.

### **Risposta**

Con riferimento al:

- primo quesito, si precisa che si tratta di eventualità future;
- secondo quesito, si chiarisce che non esiste un limite massimo di oggetti prodotti esternamente;
- terzo quesito, si rappresenta che tale facoltà è rimessa alla decisione delle Gallerie, titolare dell’iniziativa dei progetti produttivi.

### **34)Domanda**

Premesso quanto indicato all'art. 9.2 del Capitolato, si chiede di chiarire in che misura incidano i servizi di assistenza alla visita rispetto ai servizi di biglietteria (entrambi indicati con un comune valore complessivo nella tabella 1 di pag. 8 del disciplinare) e la coerenza tra i due servizi posti quali unica prestazione principale.

**Risposta**

Si precisa che gli incassi dei servizi sono esplicitati nella tabella riportata al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico, dalla quale si può evincere l'incidenza dei singoli servizi sul totale.

**35)Domanda**

Si chiede di chiarire il valore stimato del servizio di produzione editoriale richiesto al concessionario (art. 9.3.2.1 del capitolato) anche ai fini della redazione del PEF.

**Risposta**

In merito al quesito posto, si precisa che il valore stimato del servizio di produzione editoriale è ricompreso nella voce "incassi bookshop stimati" della tabella riportata al paragrafo 6 del Capitolato Tecnico e che il Concessionario è chiamato a redigere un proprio PEF tenendo conto della propria capacità imprenditoriale e delle proprie valutazioni aziendali e strategiche.

**36)Domanda**

Al punto 7.3. del disciplinare (pag. 13) laddove è previsto "i requisiti relativi al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel suo complesso;" si chiede di confermare che trattasi di errore materiale e che il disciplinare chiarisce che i requisiti devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel suo complesso.

**Risposta**

Si conferma.

Si riporta di seguito la dicitura esatta: "I requisiti relativi al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e c) devono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detti requisiti devono essere posseduti in misura maggioritaria dalla mandataria".

**37)Domanda**

Alla pagina 30 del Disciplinare il criterio n. 2 "gestione delle situazioni di emergenza" individua anche un criterio quantitativo? Vanno indicate anche le ore ?

**Risposta**

Si precisa che non si tratta di un criterio quantitativo ma di un criterio qualitativo volto a misurare la capacità del concorrente di gestire situazioni straordinarie, ovvero le modalità, genericamente intese, che lo stesso vorrà utilizzare. Dovrà essere, infatti, il concorrente stesso a proporre gli scenari che ritiene possano verificarsi.

**38)Domanda**

Alla pag. 32 del Disciplinare, al criterio sub 10 è precisato un coefficiente massimo pari a 0,5 . Posto che il criterio che è la "disponibilità", esso è attribuito in misura fissa ovvero modulabile a seconda delle ore di disponibilità? Ed inoltre, alla pagina 33, se 0,5 è il coefficiente massimo, come vengono attribuiti i subcriteri con coefficienti C pari a a) 0,5 per turno dalle 14.00 alle 18.00 del sabato; b) 0,5 per turno dalle 9.00 alle 18.00 della domenica e festivi; c) 1 sia per turno dalle 14.00 alle 18.00 che turno dalle 9.00 alle 18.00 per domenica e festivi?

**Risposta**

Si precisa che alla colonna "Punteggio Massimo" della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara è riportato il punteggio massimo che il concorrente può aggiudicarsi sulla singola voce di valutazione dell'offerta tecnica. I coefficienti indicati con la lettera "C" sono relativi alla disponibilità o meno a offrire quanto previsto dalla singola voce. Il punteggio del concorrente viene attribuito moltiplicando il punteggio massimo per il coefficiente corrispondente all'opzione di disponibilità offerta ( $C \times P = P_i$ ). Ad ogni buon conto, si precisa che i punteggi tabellari

sono fissi e attribuiti automaticamente in presenza o assenza della disponibilità a offrire quanto richiesto dal singolo criterio. Pertanto, con riferimento al criterio in questione, se si offre la disponibilità all'estensione dell'orario fino alle 18.00 del sabato, il punteggio del concorrente sarà  $(C) 0,5 \times (P) 0,5 = (P_i) 0,25$ ; se si offre la disponibilità all'estensione dell'orario dalle 9.00 alle 18.00 della domenica, il punteggio del concorrente sarà  $(C) 0,5 \times (P) 0,5 = (P_i) 0,25$ ; se si offre la disponibilità all'estensione dell'orario fino alle 18.00 del sabato e dalle 9.00 alle 18.00 della domenica il punteggio del concorrente sarà  $(C) 1 \times (P) 0,5 = (P_i) 0,5$ .

#### **39) Domanda**

Alla pagina 33 del Disciplinare, il criterio al punto 11 attribuisce un punteggio fisso di 0,5 o fino a 0,5? Posto che è indicato il coefficiente  $C=1$ , il massimo è 1 o 0,5? Se il punteggio non è fisso, quali sono i criteri per modularlo?

#### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito precedente.

#### **40) Domanda**

Alla pagina 33 del Disciplinare, al criterio sub 13 è attribuito il punteggio massimo di 1? Esso è attribuito in misura fissa o 1 è la misura massima?

#### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 39.

#### **41) Domanda**

Alle pagine 33 e seguenti i criteri sub da 14 a 26 attribuiscono punteggio massimo di 1 (coefficiente  $C=1$ ) o di 0,5? Esso (0,5 o 1) è la misura fissa o quella massima?

#### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 39.

#### **42) Domanda**

Alle pagine 34 e 35, ai criteri sub 27, 28, 29 la misura del punteggio (rispettivamente 1,5, 1, 1,5) è fissa o indicata in misura massima?

#### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 39.

#### **43) Domanda**

Alla pagina 44 del Disciplinare è indicata la possibilità che il concorrente partecipi alle sedute pubbliche collegandosi da remoto al Sistema. Come vengono identificati i presenti? Come possono essere verbalizzate eventuali dichiarazioni del concorrente?

#### **Risposta**

Nel par. 1.1 del Disciplinare di Gara, è previsto che: *“Ai fini della partecipazione alla presente procedura è indispensabile: a) la previa registrazione al Sistema, con le modalità e in conformità alle indicazioni che saranno rese successivamente; b) il possesso e l'utilizzo della firma digitale di cui all'art. 1, co. 1, lett. s) del D. Lgs.n. 82/2005; c) la seguente dotazione tecnica minima: un personal computer collegato ad internet e dotato di un browser Microsoft Internet Explorer 7.0 o superiore, oppure Mozilla Firefox 3+ o superiore; Safari 3.1+ o superiore, Opera 10+ o superiore, Google Chrome 2+ o superiore; un programma software per la conversione in formato pdf dei file che compongono l'offerta.”* Si rinvia, inoltre, al contenuto del presente link: [https://www.acquistinretepa.it/opencms/export/sites/acquistinrete/documenti/Help\\_documentazione/Approfondimento-Gestione\\_seduta\\_pubblicav2.pdf](https://www.acquistinretepa.it/opencms/export/sites/acquistinrete/documenti/Help_documentazione/Approfondimento-Gestione_seduta_pubblicav2.pdf)

#### **44) Domanda**

In merito al trattamento dei dati personali, il punto 26 del Disciplinare di gara (pag. 51) regola modalità e finalità di raccolta e trattamento da parte della CONSIP e dalla concedente dei dati forniti dai concorrenti. Nulla viene, tuttavia, espresso in relazione al trattamento dei dati personali degli utenti finali: è necessario, a tal proposito, che il concorrente fornisca la propria privacy policy, in particolare l'informativa e la gestione dei consensi, o certifichi in altro modo la propria conformità al GDPR?

#### **Risposta**

Si rimanda a quanto contenuto negli artt. 33 e 34 dello Schema di Contratto di Concessione.

#### **45) Domanda**

In merito al punto 9.1.1, lettera f) del Capitolato Tecnico (pag. 13) si richiede al concessionario che "ove espressamente richiesto dall'Amministrazione - occorrerà provvedere- all' acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti". Con riferimento a tale richiesta si pongono due questioni: il consenso da richiedere all'utente per poterne utilizzare i dati a fini di profilazione (non acquisibile – peraltro - per vendite effettuate via call center) viene eventualmente dato all'Amministrazione e quindi esclusivamente quest'ultima possiede la qualifica di titolare del trattamento oppure Amministrazione e Concessionario si troverebbero in una situazione di contitolarità? Seconda questione: il modulo dei consensi lo fornirà l'Amministrazione?

#### **Risposta**

Relativamente al primo quesito si veda la risposta al quesito n. 13. Per quanto riguarda la seconda domanda, si chiarisce che sarà il Concessionario a doversi occupare del rilascio del consenso e di conseguenza sarà lui a dover fornire il relativo modulo per tutti gli acquisti effettuati tramite i canali off-site, nonché ad acquisire il relativo consenso per gli acquisti tramite call center.

#### **46) Domanda**

In riferimento a quanto in oggetto, alleghiamo copia dell'attestato di avvenuto sopralluogo chiedendo se sia corretto che non siano stati compilati i dati richiesti alla lettera D).

#### **Risposta**

Il par. 11 del Disciplinare di gara chiarisce che: ***"In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario già costituiti, GEIE, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. a), b) e, se costituita in RTI, di cui alla lett. c), in relazione al regime della solidarietà di cui all'art. 48, comma 5, del Codice, tra i diversi operatori economici, il sopralluogo può essere effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega del mandatario/capofila. In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. c) non ancora costituita in RTI, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori. In alternativa l'operatore raggruppando/aggregando/consorziando può effettuare il sopralluogo singolarmente. In caso di consorzio di cui all'art. 45, comma 2, lett. b) e c) del Codice il sopralluogo deve essere effettuato da soggetto munito di delega conferita dal consorzio oppure dall'operatore economico consorziato indicato come esecutore."***

Uno degli elementi rilevanti nell'attestato di sopralluogo è costituito, dunque, dall'identificazione del soggetto che effettua il sopralluogo stesso: pertanto, quand'anche non venissero compilate con esattezza le parti del modulo messo a disposizione dalle Gallerie, ciò che rileva è che sia individuato o facilmente individuabile, anche in combinato disposto con l'ulteriore documentazione presentata in gara dal concorrente, il soggetto che effettua il sopralluogo ovvero, in caso di delega, il soggetto delegante e il suo delegato.

#### **47)Domanda**

Con riferimento al punto 18, lett. c) della Domanda di partecipazione, si chiede di confermare che:

- nel caso di RTI verticale costituendo non sia necessario indicare le percentuali ma soltanto il tipo di attività e/o di servizi che ciascun componente del RTI andrà a svolgere in caso di aggiudicazione
- nel caso di RTI misto costituendo sia necessario indicare la percentuali di attività e/o di servizi solo per le prestazioni indivisibili rese in modalità orizzontale.

Si chiede inoltre di confermare che le percentuali eventualmente indicate al punto 18, lett. c) della Domanda di partecipazione non debbano necessariamente coincidere con quelle da indicare nel Sistema Telematico in merito alla composizione del RTI costituendo.

#### **Risposta**

Si conferma che:

- nel caso di RTI verticale costituendo non è necessario indicare le percentuali ma soltanto il tipo di attività e/o di servizi che ciascun componente del RTI andrà a svolgere in caso di aggiudicazione;
- nel caso di RTI misto costituendo è necessario indicare la percentuali di attività e/o di servizi solo per le prestazioni indivisibili rese in modalità orizzontale.

In merito alla seconda richiesta si conferma quanto sopra rappresentato, in quanto ciò che rileva ai fini della gara è il contenuto della domanda di partecipazione; viceversa quanto indicato nel Sistema Telematico in merito alla composizione del RTI costituendo non va a confluire in alcun documento e quindi non ha rilievo.

#### **48)Domanda**

Si chiede di confermare che in sede di partecipazione sia necessaria e sufficiente la presentazione del DGUE, non essendo al contrario richiesta (i) né la dichiarazione separata in ordine alla sussistenza dei requisiti di cui all'art. 80, D.lgs. 50/2016, (ii) né la dichiarazione nella quale elencare i soggetti di cui all'art. 80, co. 3, del d. lgs. n. 50/2016

#### **Risposta**

In sede di partecipazione è necessario che il concorrente produca tutta la documentazione amministrativa indicata nel Disciplinare di gara, ivi compreso il DGUE, in cui è contenuta la dichiarazione in ordine alla sussistenza dei requisiti di cui all'art. 80 del D.Lgs. 50/2016, e la domanda di partecipazione (allegato 2), nella quale è richiesto di indicare i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3 del Codice ovvero, in alternativa, di indicare la banca dati ufficiale o il pubblico registro da cui i medesimi possono essere ricavati in modo aggiornato alla data di presentazione dell'offerta.

#### **49)Domanda**

Con riferimento ai punteggi tabellari attribuiti ai punti 23-26 della Tabella dei criteri di valutazione della offerta tecnica a pagina 30 e ss.gg del Disciplinare di Gara, in merito alle lingue parlate, oltre all'inglese, dal personale presente in ogni turno di lavoro presso il bookshop delle Gallerie e considerato che:

- le Gallerie sono aperte sette giorni a settimana e che, per l'ampiezza degli orari di erogazione dei servizi, sono da prevedere al minimo un turno di lavoro il lunedì e due turni di lavoro per tutti gli altri giorni della settimana;
- pare irrealistico immaginare che un solo operatore per turno possa garantire la conoscenza delle quattro lingue richieste oltre all'inglese; si deduce che, per poter acquisire il punteggio tabellare di cui ai punti 23-26 della Tabella di valutazione, il concorrente deve assicurare la presenza di -al minimo- due unità per turno; dunque deve mettere a disposizione del bookshop delle Gallerie dell'Accademia uno staff di -al minimo- 6 unità part time, pari al doppio di quelle assicurabili al costo di circa 66.000 Euro/anno riportato nel PEF di gara.

Si chiede di conoscere la compatibilità della richiesta con la stima del costo del personale di libreria riportata nel PEF di gara, stima corrispondente al costo medio annuo di uno staff composto da due unità part time a 33 ore e da una unità part time a 20 ore a settimana (contratto commercio V livello).

Si chiede altresì di confermare che, per l'acquisizione del citato punteggio tabellare, il concorrente debba -al minimo- raddoppiare il numero di unità necessario alla copertura ordinaria del servizio front office.

Nel caso di conferma ai quesiti sopra posti, si fa presente che l'offerta dell'operatore economico volta all'acquisizione del punteggio riportato comporterebbe- visto anche il debole equilibrio economico della gara - la formulazione di un'offerta economica non sostenibile.

#### **Risposta**

Gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 17 del Disciplinare di Gara), a presentare un proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente. La stima dei ricavi e dei costi rappresentati nel PEF di massima formulato dalla stazione appaltante ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Gallerie e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario.

Ad ogni buon conto, le voci dalla 23 alla 26 riportate alla tabella di cui al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara rappresentano criteri tecnici premianti, sarà pertanto il concorrente a stabilire, in base alla propria capacità imprenditoriale e alle proprie valutazioni economiche e strategiche, se si trova o meno nelle condizioni di poter sostenere l'offerta di ogni singola miglioria.

Si ricorda infine che la sostenibilità del PEF è da considerarsi nel suo complesso.

#### **50) Domanda**

Con riferimento al paragrafo 7.2 del Disciplinare di gara (cfr. pag.11) i requisiti utili alla partecipazione relativi alla capacità economica e finanziaria del concorrente, prevedono tra l'altro :

“ Fatturato specifico medio annuo per servizi di libreria riferito agli ultimi n. tre esercizi finanziari disponibili, ovvero approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore a € 200.000 IVA esclusa”

Si chiede di chiarire se:

- il suddetto fatturato è riferibile a servizi di vendita di libri al dettaglio e, in caso affermativo, se necessita specificare il luogo o i vari luoghi “fisici e individuabili ” ove tale fatturato viene effettuato
- laddove non necessita l'attività di vendita in luogo “fisico”, se in tale attività rientra anche il fatturato conseguito attraverso le vendite on-line
- se le quote relative ai fatturati di cui ai punti 1) e 2) – qualora affermativamente validi e ammissibili - sono eventualmente cumulabili
- se, al fine della comprova del requisito , viene considerato ammissibile il fatturato relativo ad attività editoriali?

#### **Risposta**

Si conferma che il fatturato specifico per servizi di libreria è riferibile a servizi di vendita di libri al dettaglio, vendite online ed attività editoriali, e che non necessita specificare il luogo o i vari luoghi “fisici e individuabili” ove tale fatturato viene effettuato. I suddetti fatturati sono cumulabili ai fini del possesso e della comprova del requisito.

#### **51) Domanda**

Con riferimento al paragrafo 11 del Disciplinare di gara (a pagina 17 ) si prevede che:

“In caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, aggregazione di imprese di rete di cui al punto 5 lett. c) non ancora costituita in RTI, il sopralluogo è effettuato da un rappresentante legale/procuratore/direttore tecnico di uno degli operatori economici raggruppati, aggregati in rete o consorziati o da soggetto diverso, purché munito della delega di tutti detti operatori. In alternativa l'operatore raggruppando/aggregando/consorziando può effettuare il sopralluogo singolarmente.”

Si richiede cortesemente di specificare:

- se, in caso di RTI non ancora costituito, l'effettuazione del sopralluogo da parte di un operatore economico munito di delega degli altri raggruppandi costituisca motivo di immodificabilità del costituendo raggruppamento temporaneo di imprese in sede di partecipazione alla gara.
- Ed ancora se, in sede di presentazione dell'offerta, è consentita la possibilità per un operatore economico che non abbia svolto il sopralluogo (né singolarmente, né attraverso delega a terzi) di aggregarsi al mandatario che abbia effettuato regolarmente il sopralluogo?
- Ove la risposta al precedente quesito n.2 sia positiva entro e in quali termini l'operatore economico può effettuare il sopralluogo?
- Ove nell'RTI costituendo, per scelta non imputabile all'operatore partecipante che a mezzo di delega ha effettuato il sopralluogo per conto di tutti i partecipanti , venga meno la presenza di un operatore economico che ha regolarmente fornito delega per effettuare il sopralluogo si chiede specificatamente di chiarire le modalità di effettuazione del sopralluogo ad nuovo operatore che intenda partecipare ovvero si chiede di esplicitare

- Un nuovo operatore potrà effettuare il sopralluogo in epoca successiva alla scadenza del termine e in quali termini potrà effettuare richiesta ?
- Ovvero, in caso di diniego, potrà essere sostituito da altro operatore senza che lo stesso effettui il sopralluogo?
- Tale ipotesi “sostitutiva” può essere perseguita manlevando eventuali responsabilità sia in capo al mandatario che alla Stazione appaltante con apposita dichiarazione integrativa circa la mancata conoscenza dei luoghi ove verranno svolti i servizi?

#### Risposta

In merito al primo quesito, si chiarisce che l’effettuazione del sopralluogo da parte di un operatore economico munito di delega degli altri raggruppandi non costituisce motivo di immodificabilità del costituendo raggruppamento temporaneo di imprese in sede di partecipazione alla gara, potendo il singolo operatore decidere di partecipare in altre forme e con altri soggetti, purché tutti abbiano effettuato il sopralluogo. In tal caso resta fermo quanto previsto dal Disciplinare di gara in merito al fatto che *«il soggetto delegato ad effettuare il sopralluogo non può ricevere l’incarico da più concorrenti»*. Pertanto, in sede di partecipazione, l’operatore economico non potrà produrre il certificato di sopralluogo rilasciato all’impresa del costituendo raggruppamento appositamente delegata, ma sarà tenuto a produrre un nuovo certificato di sopralluogo effettuato nelle forme previste dal Disciplinare di gara.

Relativamente al secondo e terzo quesito, si ribadisce che il sopralluogo è obbligatorio per tutti i concorrenti, qualunque sia la forma di partecipazione prescelta. Se ne deduce, pertanto, che nel caso in cui l’operatore economico non abbia svolto il sopralluogo (né singolarmente né attraverso delega a terzi) potrà aggregarsi al mandatario che abbia effettuato regolarmente il sopralluogo, ma dovrà anch’esso effettuare il sopralluogo, nelle forme previste dal Disciplinare di gara, ossia singolarmente ovvero delegando uno degli operatori economici raggruppandi.

Con riferimento all’ultimo quesito, si chiarisce che il nuovo operatore dovrà effettuare il sopralluogo, anche se in epoca successiva alla scadenza del termine, con le modalità stabilite nel paragrafo 11 del Disciplinare, pena l’esclusione dalla gara.

#### 52) Domanda

Offerta tecnica- redazione. In relazione al contenuto della cosiddetta Relazione tecnica viene indicato (cfr. allegato 3 - offerta tecnica) che la relazione dovrà essere contenuta entro le 50 ( sessanta pagine) pagine in formato A 4 " .

- Si chiede se sia possibile inserire ulteriori allegati alla relazione tecnica (comunque non riferibili a quelli indicati nell’allegato 3 “offerta tecnica” – progetto di allestimento e che gli stessi non siano oggetto di computazione nel numero massimo di pagine previsto per la redazione della stessa . Si fa espresso riferimento ad es. alle seguenti categorie di allegati : schemi e flow-chart di programmazione SW – flow-chart rappresentativi di organigrammi operativi e gestionali – profili standard degli operatori dei vari servizi - schede tecniche dei sistemi HD , screenshot dell’APP e del sito web – flow-chart vari e diagrammi atti a rappresentare graficamente i flussi di lavoro) e comunque tutti riferibili alla descrizione effettuata nella parte descrittiva della relazione stessa ed appositamente indicati (ove consentito) con note a piè di pagina e/o indicazione di allegazione
- Si chiede se sia possibile inserire note a piè di pagina all’interno delle 50 pagine della relazione tecnica e, ove possibile, quale carattere utilizzare
- Si chiede di chiarire se le pagine relative al progetto di allestimento e gli elaborati grafici elaborati nelle modalità previste dall’allegato 3 dell’offerta tecnica sono computati nelle complessive 50 pagine prescritte per la relazione tecnica
- Si chiede di chiarire se le 6 pagine in formato A3 indicate per la redazione del progetto di allestimento debbano comprendere sia la parte grafica illustrativa che quella descrittiva comprensiva delle schede tecniche dei materiali utilizzati?

#### Risposta

Si chiarisce che:

- diversamente da quanto erroneamente indicato nelle premesse della domanda, come previsto nell’allegato 3 “Offerta Tecnica”, punto (iii), la relazione *“dovrà essere contenuta entro le 50 pagine [non sessanta] ove per*

*pagina si intende facciata singola in formato A4, redatta con caratteri di dimensione non inferiore a 10 punti e con interlinea "esatta" non inferiore a 15 punti"*

- come specificato nell'Allegato 3 – Offerta Tecnica, la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica e dei soli elaborati grafici indicati nel richiamato allegato. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà valutata;
- è possibile inserire note a piè di pagina con una dimensione del carattere non inferiore a 8;
- l'elaborato grafico sul Progetto di allestimento non è computato nelle 50 pagine prescritte per la Relazione Tecnica, in quanto costituisce un ulteriore documento da allegare nella sezione "progetto di allestimento" del Sistema, come previsto nell'Allegato 3 – Offerta Tecnica;
- le pagine relative all'elaborato grafico del progetto di allestimento possono essere utilizzate dal concorrente come meglio crede ai fini della descrizione della visione estetica e funzionale del servizio proposta.

### **53)Domanda**

Si chiede di chiarire se i contenuti da inserire nelle video guide così come previste dal capitolato ( cfr. 9.2.1) dovranno comprendere analitica descrizione di tutte le tracce audio e video e, laddove tale attività sia prescritta, si chiede di specificare entro quali limiti e con quali modalità vanno effettuate ed allegate tali attività (specificando la relativa procedura di sistema).

### **Risposta**

In Offerta Tecnica non è richiesta la definizione dei contenuti da inserire nelle video guide. Si precisa, infatti, che – come previsto nel paragrafo 9.2.1 del Capitolato Tecnico - i contenuti delle video guide saranno ideati, redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di Avvio delle Attività in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico delle Gallerie.

### **54)Domanda**

Si chiede di esplicitare se le audioguide attualmente utilizzate vengono sostituite dalle videoguide che il concessionario deve fornire?

### **Risposta**

Si chiarisce che nella presente concessione non è previsto il servizio di audioguide ma solo di distribuzione e noleggio video guide (par. 9.2.1 del capitolato tecnico); gli apparecchi attualmente in uso come audioguide verranno pertanto sostituiti dai nuovi apparecchi per le video guide.

### **55)Domanda**

Il servizio di concessione dovrà garantire anche il noleggio delle audioguide esistenti?

Nel caso di positiva risposta circa il servizio da espletare, si chiede di esplicitare le modalità di gestione ivi compresi i costi di manutenzione e supporto , dei flussi finanziari, relativi agli incassi.

### **Risposta**

Si veda la risposta al precedente quesito.

### **56)Domanda**

Si chiede di esplicitare se le radioguide che vanno fornite, sono obbligatorie per i gruppi e a partire da quale numero di componenti si definisce gruppo obbligato a tale adempimento.

### **Risposta**

Si riporta quanto previsto al par. 9.2.2 del Capitolato Tecnico: "La distribuzione delle radioguide sarà a titolo gratuito per gli utenti e ne dovrà essere imposto l'utilizzo per i gruppi superiori alle 10 unità" Pertanto tali apparecchi dovranno essere forniti obbligatoriamente a tutti i componenti dei gruppi superiori a 10 persone.

### **57)Domanda**



Per quanto riguarda l'allestimento, si chiede di esplicitare se la struttura esistente della biglietteria e del bookshop sono riutilizzabili anche a mezzo di rivisitazione progettuale e manutenzione straordinaria, e se (l'eventuale) smaltimento della stessa è a carico dell'amministrazione o del concessionario.

**Risposta**

Si chiarisce che l'attuale allestimento non potrà essere riutilizzato e che l'Amministrazione consegnerà all'aggiudicatario il locale vuoto.

**58)Domanda**

Si chiede di chiarire se le pagine utilizzate per la "descrizione dell'offerente" verranno computati nel numero massimo delle 50 pagine stabilite per la redazione della relazione tecnica;

**Risposta**

Si conferma: le pagine utilizzate per la "descrizione dell'offerente" verranno computati nel numero massimo delle 50 pagine stabilite per la redazione della relazione tecnica.

**59)Domanda**

In relazione al punto 9.3 del capitolato (Bookshop), si chiede di chiarire se relativamente ai prodotti previsti per il merchandising e l'oggettistica varia va presentato apposito layout grafico e descrittivo e, ove previsto, di specificare con quali modalità vanno presentati tali attività ed eventualmente le modalità con la quale vanno allegati (specificando in tal caso la relativa procedura di sistema) ovvero, in caso di diniego all'allegazione, l'eventuale modalità di computo all'interno della relazione tecnica;

**Risposta**

In Offerta Tecnica non è richiesta la definizione dei prodotti di merchandising e di oggettistica. Si precisa che le prescrizioni di cui al paragrafo 9.3.2 del Capitolato Tecnico si riferiscono alla fase esecutiva della Concessione.

**60)Domanda**

Il capitolato di gara (cfr. par-11) definisce le remunerazioni e gli oneri a carico del concessionario. Si chiede di esplicitare se gli incassi relativi al supplemento mostre, prenotazione visite e laboratori didattici e visite guidate, vengono retrocesse all'amministrazione al netto degli oneri finanziari relativi ai costi (ovviamente supportati dal concessionario) dei pagamenti elettronici, stante che il capitolato stabilisce la retrocessione del 100% di tali incassi

**Risposta**

Si precisa che il Concessionario è tenuto a riversare all'Amministrazione l'intero incasso percepito dai visitatori per quanto riguarda il supplemento mostre e le attività didattiche. I relativi costi per le commissioni bancarie saranno a carico del Concessionario e dovranno, pertanto, essere tenuti in considerazione dal concorrente ai fini della redazione del proprio PEF.

**61)Domanda**

In sede di offerta economica (rif. par. 17 del disciplinare di gara, pag. 28 e segg), il concorrente dovrà elaborare il proprio PEF secondo modalità e prescrizioni di cui al suddetto disciplinare. Si chiede di chiarire le modalità (nr. pagine, corpo della scrittura, interlinea, etc) della relazione giustificativa da allegare al PEF e quali allegati (e in quali modalità) vanno forniti i giustificativi degli importi per la quantificazione degli importi che vengono espressamente richiesti nel suddetto PEF

**Risposta**

Si chiarisce che nel Disciplinare di gara non è menzionata alcuna relazione giustificativa da allegare al PEF, bensì si prescrive che "il PEF dovrà contenere i giustificativi degli importi ivi indicati (stime, assunzioni e razionali utilizzati per la quantificazione di ciascuna voce e razionali sottesi ai suddetti importi)".

**62)Domanda**

In relazione al fatto che nell'elaborazione del PEF i costi della manodopera sono stimati complessivamente in Euro 203.918 per il primo anno di attività e a seguire per gli altri anni per un complessivo 1.071.652,00 per tutta la durata della concessione e per un costo annuo stimato in complessivi euro 214.330,00, si richiede di esplicitare i criteri di elaborazione per l'ottenimento di tale dati e specificatamente

- l'ammontare complessivo del monte ore stabilito per i servizi di biglietteria
- l'ammontare complessivo del monte ore per il servizio di bookshop
- l'ammontare complessivo del monte ore per il servizio di call center
- e per ciascuno dei suddetti servizi il relativo CCNL applicato per l'elaborazione dei costi stimati nel PEF e i riferimenti normativi circa l'applicazione dei vari contratti vigenti per la effettiva determinazione delle singole voci

#### **Risposta**

Si precisa che gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 17 del Disciplinare di Gara), a presentare un proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente, e che la stima dei ricavi e dei costi rappresentati nel PEF di massima formulato dalla stazione appaltante ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Gallerie e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario. Si chiarisce inoltre che è richiesto ai concorrenti, alla voce 1 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, di descrivere in offerta tecnica la propria struttura organizzativa dedicata alla concessione, con specifica della razionale suddivisione delle risorse in relazione alla funzione, alla differenziazione dei servizi da erogare e alla copertura delle postazioni di vendita in funzione dell'ottimizzazione complessiva del sistema di accoglienza.

#### **63)Domanda**

Si chiede di esplicitare, limitatamente al personale impiegato presso la biglietteria e presso il punto vendita fisico, se l'impegno a garantire, per ogni turno di servizio, la presenza di personale con conoscenza delle seguenti lingue straniere oltre all'inglese: spagnolo, tedesco, francese e cinese (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, con livello almeno B2) dovrà essere garantito da operatore multilingua (debitamente certificate) che copra le suddette prescrizioni o se, nel complesso, da più operatori.

#### **Risposta**

Si chiarisce che l'impegno a garantire, per ogni turno di servizio, la presenza di personale con conoscenza delle seguenti lingue straniere oltre all'inglese: spagnolo, tedesco, francese e cinese (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, con livello almeno B1) potrà essere garantito sia da operatore multilingua (debitamente certificate) che copra le suddette prescrizioni, sia da più operatori.

#### **64)Domanda**

Si chiede di esplicitare se al fine di garantire il rispetto del requisito che prevede "Conoscenza di base della lingua inglese o di una lingua straniera attraverso la cosiddetta clausola sociale con eventuale assorbimento del personale attualmente operante in possesso di tale qualifica. Pertanto si chiede di indicare il numero del personale addetto attualmente impegnato nell'espletamento dei servizi di biglietteria (eventualmente) da assorbire in possesso della qualifica richiesta, il tipo di inquadramento e la relativa posizione retributiva limitatamente al personale in possesso delle certificazioni linguistiche al fine di armonizzare e rendere compatibile il PEF del Concorrente partecipante con i profili professionali individuati nel piano industriale dell'erogazione dei servizi.

#### **Risposta**

Si veda l'allegato 7 al Disciplinare di Gara – *personale attualmente impiegato* e la risposta al quesito n. 24.

#### **65)Domanda**

Con riferimento all'allegato 7, in particolare per quanto riguarda il personale attualmente impiegato, si chiede di indicare, per ciascuna risorsa, la conoscenza delle lingue straniere ed il relativo livello; questo allo scopo di consentire di proporre per ogni turno di servizio un operatore con conoscenza delle lingue aggiuntive (spagnola, tedesca, francese, cinese e russa) con livello c1.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito precedente.

**66)Domanda**

Con riferimento al PEF posto a base di gara, si evidenzia che il costo del servizio inerente la gestione del call center sia di circa 115.000 euro per l'intera durata della Concessione. Detta stima non pare allineata alle richieste di gara, che porterebbero ad un costo complessivo del servizio di oltre 200.000 euro; si chiede pertanto cortesemente di esplicitare come sia stato stimato detto costo.

**Risposta**

Si precisa che gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 17 del Disciplinare di Gara), a presentare un proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente, e che la stima dei ricavi e dei costi rappresentati nel PEF di massima formulato dalla stazione appaltante ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Gallerie e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario.

**67)Domanda**

A pagina 13 del Disciplinare di gara, capitolo 7.3 "INDICAZIONI PER I RAGGRUPPAMENTI TEMPORANEI, CONSORZI ORDINARI, AGGREGAZIONI DI IMPRESE DI RETE, GEIE", è presente la seguente dicitura contenente un refuso: I requisiti relativi al fatturato specifico di cui al punto 7.2 lett. b) e Errore. L'origine riferimento non è stata trovata. evono essere soddisfatti dal raggruppamento temporaneo orizzontale nel complesso; detti requisiti devono essere posseduti in misura maggioritaria dalla mandataria. Si richiede di indicare la dicitura esatta.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 36.

**68)Domanda**

A pagina 33 e 34 del Disciplinare di gara, capitolo 18.1 "CRITERI DI VALUTAZIONE DELL'OFFERTA TECNICA" e a pagina 10 del Capitolato di gara, capitolo 7.2 "STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO", viene richiesto l'impiego di personale con elevate conoscenze linguistiche (inglese, francese, tedesco, spagnolo e cinese). Vista la presenza della clausola sociale, che impegna l'aggiudicatario ad assorbire prioritariamente il personale già impiegato, si richiede se quest'ultimo sia in possesso delle conoscenze linguistiche richieste, che danno luogo a punteggi aggiuntivi.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 61.

**69)Domanda**

Si chiede se per il progetto editoriale (produzione da parte del concessionario di guide e altri prodotti editoriali) e per il progetto del merchandising venga attribuito un punteggio specifico, poiché tra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica, di cui al punto 18.1 del disciplinare di gara, non sono presenti le suddette voci, ma solamente la voce 12 "bookshop-punto vendita fisico" in cui si parla del progetto di gestione del bookshop e non del progetto editoriale e di merchandising.

**Risposta**

Si conferma che il piano editoriale e il piano di merchandising non sono oggetto di valutazione in offerta tecnica in quanto verranno elaborati dal Concessionario dopo l'aggiudicazione e prima dell'avvio delle attività, così come riportato ai seguenti paragrafi del Capitolato Tecnico:

- 9.3.2.1: *"prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Amministrazione e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate";*
- 9.3.2.2: *"prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve sottoporre all'Amministrazione l'elenco dei prodotti di merchandising".*

**70)Domanda**

Si chiede di precisare se sono richiesti particolari requisiti tecnici per le guide video e le guide radio.

**Risposta**

Si precisa che non sono richiesti requisiti tecnici minimi per le video guide e per le radioguide.

Relativamente alle radio guide, si chiarisce che le relative specifiche non sono oggetto di offerta tecnica ma che esse dovranno essere sottoposte a collaudo dall'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività.

Per quanto riguarda le video guide, si rappresenta che alla voce 6 della Tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare sono indicate le caratteristiche delle stesse, soggette a valutazione in offerta tecnica. Si riporta quanto precisato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 9.2.1, vale a dire che *"il supporto tecnologico fornito dal Concessionario dovrà dare all'utente la possibilità di scegliere, quando presenti, tra percorsi di visita alternativi. Dovrà inoltre supportare funzioni tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: realtà aumentata e utilizzo della fotocamera, connettività WIFI e condivisione di contenuti, QR Code. Il software di gestione delle video guide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti"*.

**71)Domanda**

Si chiede di chiarire se ci sono specifiche relative alla dimensione dello schermo, peso, autonomia della batteria nel caso di smartphone o tablet; numero di canali o intervallo radio, per quanto riguarda le guide radio.

**Risposta**

Si precisa che non sono richiesti requisiti tecnici minimi per le video guide e per le radioguide.

Inoltre, relativamente alle video guide, alla voce 6 del paragrafo 18.1 del Disciplinare di gara, sono individuate le caratteristiche soggette a valutazione in offerta tecnica.

Per quanto riguarda le radio guide, si chiarisce che le caratteristiche della stessa non sono soggette a valutazione in offerta tecnica e che le stesse dovranno essere sottoposte a collaudo dall'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 9.2 del Capitolato Tecnico).

**72)Domanda**

Si richiede di precisare in quante lingue devono essere prodotti i contenuti e quale la durata che gli stessi devono avere.

**Risposta**

Si ribadisce quanto riportato al paragrafo 9.2.1 del Capitolato Tecnico: *"Il contenuto delle video guide dovrà avere una durata indicativa di 1,5/2 ore ed essere composto da circa 40 ascolti/temi declinati sui seguenti percorsi di visita:*

- *un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese, giapponese;*
- *un percorso per bambini in italiano, inglese e francese.*

*Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 18 e 19 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il contenuto delle video guide (percorso per adulti) anche nelle seguenti lingue: russo, LIS (Lingua dei Segni Italiana)".*

**73)Domanda**

Si richiede venga precisata la tecnologia di interazione tra le opere e il visitatore.

**Risposta**

Si ribadisce che, come riportato al paragrafo 9.2.1 del Capitolato Tecnico, il Concessionario dovrà fornire un sistema di video guide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e l'opera d'arte/sala oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori. Tale aspetto è inoltre oggetto di valutazione in offerta tecnica alla voce 6 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara.

Ing. Stefano Tremolanti  
Divisione Sourcing Beni e Servizi  
(Il Responsabile)