

**Oggetto: Affidamento in concessione dei Servizi Museali presso i Musei del Bargello per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali. ID 2132**

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

\*\*\*

Si comunica che la Consip S.p.A. con il presente documento ha provveduto a fornire chiarimenti alle sole richieste di informazioni complementari/supplementari sulla documentazione di gara, ai sensi dell'art. 74, comma 4, D.Lgs. n. 50/2016. Ne consegue che non è stato riprodotto – e pertanto non sarà oggetto di riscontro - tutto ciò che non rientra nell'ambito di applicazione della predetta previsione normativa.

## **CHIARIMENTI**

### **1) Domanda**

In merito al punto 7.2, lettera c del Disciplinare di Gara e al fatturato specifico medio annuo richiesto per servizi di bookshop, si chiede se tale fatturato sia da intendersi riferito esclusivamente ad esercizi di concessione museale oppure può essere riferito anche a librerie esterne.

#### **Risposta**

Si precisa che il fatturato specifico richiesto per i servizi di bookshop può non essere riferito esclusivamente a servizi svolti nell'ambito di concessioni museali.

### **2) Domanda**

#### **Capitolato, par. 9.1.1 "BIGLIETTERIA FISICA"**

Si chiede di specificare il criterio di selezione delle lingue richieste per il personale svolgente il servizio e se le stesse sono state determinate in base alla nazionalità del pubblico di maggior affluenza.

#### **Risposta**

Si precisa che le lingue richieste per il personale impiegato dal Concessionario nello svolgimento dei servizi di biglietteria fisica sono frutto di indicazioni fornite direttamente dall'Amministrazione concedente, basate sull'analisi del pubblico museale.

### **3) Domanda**

#### **Capitolato, par. 7.1 "STRUTTURA OPERATIVA CONCESSIONARIO"**

Si chiede di confermare che in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali prodotti da soggetti terzi in accordo con l'Amministrazione il servizio di orientamento dovrà esser reso, come da Capitolato, senza oneri aggiuntivi a carico del soggetto terzo.

#### **Risposta**

Nella presente concessione non è previsto il servizio di orientamento.

Si conferma, come previsto al par. 7.1 del Capitolato Tecnico, che sono a carico del Concessionario anche le informazioni sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso tutti i Musei del circuito.

#### **4) Domanda**

##### **Capitolato, par. 9 “SERVIZI DI BIGLIETTERIA”**

Si chiede di confermare che in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali per cui sia prevista la vendita di “*biglietto ordinario più supplemento mostra*”, la remunerazione di detto servizio, sia fisico che *off site*, sia ricompresa nel c.d. Aggio a remunerazione dello stesso, per cui il Concessionario non potrà richiedere ulteriori percentuali a remunerazione del servizio “*biglietto supplemento mostra*” al soggetto produttore della Mostra e/o all’Amministrazione.

Si chiede altresì di confermare che, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali che prevedano un biglietto di ingresso separato dal biglietto ordinario di accesso ai Musei, quindi non un supplemento, la remunerazione di detto servizio, sia fisico che *off site*, sia comunque ricompresa nel c.d. Aggio a valere sugli ordinari biglietti di ingresso al Museo e che pertanto il Concessionario non potrà richiedere una remunerazione ulteriore all’amministrazione e/o al soggetto produttore della Mostra.

##### **Risposte**

In conformità a quanto previsto al par. 13.1 del Capitolato Tecnico, il Concessionario avrà diritto a trattenere l’aggio sul monte incassi derivante dalla vendita del solo biglietto ordinario mentre l’eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario dovrà invece essere riversato all’Amministrazione al 100%.

Si evidenzia che, nella presente concessione, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali la casistica della biglietteria separata non è prevista.

#### **5) Domanda**

##### **Capitolato, par. 9 “SERVIZI DI BIGLIETTERIA”**

Si chiede di specificare se, nel caso in cui venga istituita una biglietteria separata in occasione di Mostre temporanee e/o eventi culturali si chiede il soggetto produttore della Mostra possa ricercare soggetto che offra le migliori condizioni di mercato per detta biglietteria separata o debba necessariamente rivolgersi al Concessionario svolgente il servizio di biglietteria. In detto ultimo caso, qualora la risposta fosse affermativa, si chiede di specificare se lo stesso sia da intendersi ricompreso nel c.d. aggio o se il Concessionario possa richiedere una percentuale all’Amministrazione e/o al soggetto terzo per detto servizio ed eventuali limiti al corrispettivo ulteriore che il Concessionario possa richiedere.

##### **Risposta**

Come già evidenziato nella risposta alla domanda n. 4, nella presente concessione, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali non è prevista la biglietteria separata.

#### **6) Domanda**

##### **Capitolato, par. 10.1 “AUDIOGUIDE E RADIOGUIDE”**

Si chiede di specificare se, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, l’audio/radioguida dedicata alla mostra e/o all’evento culturale sia già ricompreso nella remunerazione ordinaria del servizio. In caso di risposta

negativa, si chiede di specificare se il soggetto terzo possa rivolgersi al libero mercato o se debba necessariamente rivolgersi al Concessionario, ed in detto caso se vi siano limiti al corrispettivo ulteriore che il Concessionario possa richiedere.

#### **Risposta**

Il servizio di audio/radioguida in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali non è compreso nella presente Concessione.

#### **7) Domanda**

##### **Capitolato, par. 10.4 “SERVIZIO DI VISITE GUIDATE”**

Si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, il servizio di visite guidate specifico per la mostra sia già ricompreso nella remunerazione ordinaria del servizio. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare se il soggetto terzo possa rivolgersi al libero mercato o se debba necessariamente rivolgersi al Concessionario, ed in detto caso se vi siano limiti al corrispettivo ulteriore che il Concessionario possa richiedere.

#### **Risposta**

Il servizio di visite guidate in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali non è compreso nella presente Concessione.

#### **8) Domanda**

##### **Capitolato, par. 10.5 “SERVIZIO DI ATTIVITA’ DIDATTICA”**

Si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, il servizio di didattica specifico per la mostra sia già ricompreso nella remunerazione ordinaria del servizio. In caso di risposta negativa, si chiede di specificare se il soggetto terzo possa rivolgersi al libero mercato o se debba necessariamente rivolgersi al Concessionario, ed in detto caso se vi siano limiti al corrispettivo ulteriore che il Concessionario possa richiedere.

#### **Risposta**

Il servizio di attività didattica in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali non è compreso nella presente Concessione.

#### **9) Domanda**

##### **Capitolato, par. 11.2 “SERVIZIO DI PRODUZIONE DI MERCHANDISING”**

Si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, il Concessionario del servizio abbia un diritto di prelazione sulla pubblicazione del catalogo e/o sulla produzione del merchandising specifico della mostra, ed eventuali limiti al corrispettivo ulteriore che il Concessionario possa richiedere, o se il soggetto terzo produttore della Mostra possa rivolgersi al libero mercato.

#### **Risposta**

Il Capitolato Tecnico non prevede un diritto di prelazione sulla pubblicazione del catalogo e/o sulla produzione del merchandising specifico della mostra. Si precisa che, come stabilito dal par. 11.1 del Capitolato Tecnico, *“In caso di mostre temporanee, il Concessionario si rende disponibile ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell’Amministrazione, anche merchandising realizzato da soggetti terzi”* e dal par. 11.2 del Capitolato Tecnico

---

*“L’Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere al Concessionario la produzione di merchandising relativo alle eventuali mostre temporanee/eventi organizzati presso i Musei del Bargello”.*

#### **10) Domanda**

##### **Capitolato, par. 13.1 “RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA”**

Si chiede di confermare che, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali per cui sia prevista la vendita di *“biglietto ordinario più supplemento mostra”* o *“biglietto solo Mostra”*, il Concessionario riverserà gli introiti derivanti da detti biglietti all’Amministrazione, che provvederà a versarli, secondo gli accordi che saranno presi, all’eventuale soggetto terzo produttore della mostra e/o dell’evento a copertura della realizzazione della stessa e con l’Amministrazione, incassi direttamente quanto di spettanza dall’amministrazione medesima, a cui su indicati.

##### **Risposta**

Ferma la risposta al quesito n. 4, si rinvia al par. 13.1 del Capitolato Tecnico in ordine alla retrocessione degli incassi di biglietteria.

#### **11) Domanda**

##### **Capitolato, par. 13.2 “PAGAMENTO DELLE ROYALTY”**

Si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, gli incassi derivanti dai servizi specifici per la mostra seguano gli accordi economici derivanti dal contratto tra l’amministrazione ed il soggetto terzo produttore della mostra, e pertanto a copertura dei costi di realizzazione della stessa. In caso di risposta affermativa si chiede di confermare che detti incassi non saranno computati ai fini del calcolo delle royalty di competenza dell’Amministrazione.

##### **Risposta**

Posto che non risulta chiaro cosa si intenda per servizi specifici, si precisa che, ai fini dell’applicazione della Royalty, saranno computati gli incassi, anche relativi a mostre temporanee e/o eventi culturali, derivanti dalla vendita dei servizi di assistenza alla visita e dei prodotti dei bookshop.

#### **12) Domanda**

In riferimento alla procedura in oggetto si chiede di confermare che il Concessionario non possa proporre all’Amministrazione né organizzare eventi culturali e/o mostre temporanee, poiché non oggetto della presente procedura.

##### **Risposta**

Non è esclusa l’eventualità, in corso di esecuzione, che il Concessionario possa proporre eventi culturali e/o mostre temporanee.

#### **13) Domanda**

In riferimento alla procedura in oggetto si chiede di confermare che non vi sia esclusiva né prelazione al Concessionario, sia nella proposizione, che nella produzione e organizzazione di mostre all’interno dei plessi oggetto di gara.

**Risposta**

Si conferma.

**14) Domanda**

In riferimento alla procedura in oggetto si chiede di confermare che non vi sia esclusiva né prelazione al Concessionario, sia nella proposizione, che nella produzione e organizzazione di mostre provenienti dai plessi oggetto da presentarsi e/o esportarsi all'estero.

**Risposta**

Si conferma.

**15) Domanda**

Per quanto menzionato al capitolo 9.1.1 Biglietteria Fisica del Capitolato Tecnico, si richiede un chiarimento in merito al dovere del Concessionario di fornire la connettività Internet. In particolare, la linea dati deve garantire solo il corretto funzionamento delle biglietterie e dei sistemi di controllo accessi, o consentire anche ai visitatori di scaricare l'App ufficiale? In questo secondo caso, questa esigenza è da rispettarsi in tutti e cinque i siti o alcuni richiedono solo la connettività per la biglietteria?

**Risposta**

Si conferma che la linea dati deve garantire il corretto funzionamento delle biglietterie e dei sistemi di controllo accessi.

L'App ufficiale potrà essere scaricata utilizzando il wi-fi messo a disposizione dell'Amministrazione, secondo le indicazioni e tempistiche di cui al paragrafo 10.2 del Capitolato Tecnico.

**16) Domanda**

Si richiede la planimetria delle sezioni dei Musei nelle quali è già disponibile una connettività di rete in modalità wi-fi e le modalità di accesso alla stessa da parte dei visitatori (libero, attraverso registrazione temporanea con invio codice autenticazione al numero di cellulare o all'indirizzo e-mail del visitatore, ecc.).

**Risposta**

La connettività in modalità wi-fi sarà attivata da gennaio 2020 e l'accesso sarà libero.

**17) Domanda**

Con riferimento al capitolo 9.1.2.1 Sito Web di Vendita, si richiede un chiarimento sulla necessità di impiegare modalità di navigazione diverse a seconda della categoria di utenza. In particolare, deve essere prevista un'area di login per i possessori

---

di card turistico culturali? In caso affermativo, tutte queste card sono nominative e prevedono la generazione di un codice univoco di acquisto?

#### **Risposta**

Si riporta quanto stabilito dal Capitolato tecnico al par. 9.1.2.1 Sito Web di vendita, evidenziando in grassetto la fattispecie di rilevanza: *“Il sito web deve essere dotato di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti (ad esempio, **un log in con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, ecc.**)”*.

Premesso che non è chiaro cosa si intenda per codice univoco di acquisto, le card turistico culturali sono card nominative.

#### **18) Domanda**

Con riferimento al capitolo 10.2 Applicazione per dispositivi mobili, si richiede se tra le funzionalità della suddetta App debba essere previsto l'acquisto in prevendita dei biglietti di ingresso ai Musei.

#### **Risposta**

Le funzionalità dell'App che si intendono proporre saranno valutate nell'ambito del criterio n. 29 dell'offerta tecnica (cfr. par. 18.1 del Disciplinare di gara).

#### **19) Domanda**

Si richiede un chiarimento sulla modalità di presentazione dei documenti di gara. Infatti, per quanto menzionato al capitolo 13 del Disciplinare, vi sono due diversi documenti tecnici, di cui “l'offerta tecnica” è generata in automatico dal sistema. Tale sezione della documentazione tecnica fa riferimento ai soli punteggi tabellari? Il documento può essere generato dal sistema unicamente una volta caricata tutta la documentazione necessaria alla presentazione dell'offerta, o anche singolarmente in fase di caricamento?

#### **Risposta**

In conformità a quanto previsto al paragrafo 16 del Disciplinare di gara, l'“OFFERTA TECNICA” dovrà essere composta, pena l'esclusione, dai seguenti documenti

1. *Offerta tecnica (generata dal sistema);*
2. *Relazione Tecnica;*
3. *Elaborato/i grafico/i relativo/i al/ai progetto/i di allestimento.*

Con specifico riferimento al documento “offerta tecnica (generata dal sistema)”, si conferma che lo stesso reca le informazioni relative alle caratteristiche tecniche dei soli criteri di valutazione tabellari. Tale documento è creato automaticamente dal Sistema all’atto della compilazione dei campi contrassegnati da un asterisco come obbligatori e non è necessario caricare tutta la documentazione afferente l’OFFERTA TECNICA per la sua generazione.

Resta fermo che il Concorrente dovrà inserire a Sistema anche il documento “Relazione Tecnica” che contiene una proposta tecnico-organizzativa che illustra, con riferimento ai soli criteri discrezionali di valutazione e tutti gli “Elaborati Grafici relativi ai Progetti di Allestimento” previsti.

Ai fini della corretta redazione della “OFFERTA TECNICA” si invita a prendere opportuna e completa visione di quanto stabilito nel Disciplinare di gara ed in particolare ai paragrafi 16 e 18.1.

Si segnala, inoltre, che sul sito [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it) alla pagina del bando Bargello, nella sezione Altra Documentazione, è stata pubblicata La Guida alla partecipazione alla gara Bargello, scaricabile dal link sottostante:

[https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda\\_altri\\_bandi.html?idBando=81386e70ca713384](https://www.acquistinretepa.it/opencms/opencms/scheda_altri_bandi.html?idBando=81386e70ca713384)

## **20) Domanda**

Con riferimento al capitolo 9.1.2.2 Call Center del Capitolato, si richiede se sia richiesto un numero telefonico a “tariffazione urbana” o a “tariffazione gratuita” in quanto si riscontra una contraddittorietà all’interno del paragrafo.

### **Risposta**

Si precisa che il numero telefonico dedicato dovrà essere a tariffazione gratuita.

## **21) Domanda**

Durante il sopralluogo ci è stato comunicato che in caso di mostre temporanee organizzate presso Palazzo Davanzati la biglietteria viene spostata sul lato del cortile interno del palazzo. Si chiede conferma che nella nuova configurazione di progetto non sia prevista questa mobilità della biglietteria, dovendo essere sostituita con quella automatica che sarà evidentemente fissa.

### **Risposta**

Si chiarisce che, in caso di mostre temporanee organizzate presso Palazzo Davanzati, la TVM – Ticket Vending Machine – non sarà spostata.

## **22) Domanda**

---

Durante il sopralluogo a Casa Martelli, rispetto al progetto consegnato con i documenti di gara, ci sono stati mostrati due ulteriori spazi che potrebbero essere adibiti a biglietteria. Si chiede conferma in merito alla collocazione desiderata dall'Amministrazione per la biglietteria.

#### **Risposta**

Presso Casa Martelli, il servizio di biglietteria è svolto all'interno del bookshop e dal relativo personale; non sono previste postazioni o ulteriori spazi da adibire a biglietteria.

#### **23) Domanda**

In aggiunta, si richiede di conoscere la programmazione delle giornate in cui è prevista la gratuità di accesso ai Musei del Bargello, almeno per l'anno 2020.

#### **Risposta**

Le giornate in cui è prevista la gratuità di accesso ai Musei del Bargello, almeno per l'anno 2020, saranno le stesse già pubblicate per l'anno 2019 sul sito del Museo nella sezione news, di cui al link sottostante:

<http://bargellomusei.beniculturali.it/eventi/0/167/nuovo-regolamento-per-gli-ingressi-gratuiti/>

#### **24) Domanda**

Una volta terminati i lavori per il Bookshop delle Cappelle Medicee, l'ingresso a tale Bookshop sarà libero o per accedervi sarà necessario essere in possesso del biglietto d'ingresso al Museo?

#### **Risposta**

Per l'ingresso al bookshop delle Cappelle Medicee sarà necessario essere in possesso del biglietto d'ingresso del Museo.

#### **25) Domanda**

All'art 17 del disciplinare di gara: "contenuto dell'offerta economica" si esplicita che con riferimento alla presente procedura, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema, a pena di esclusione, un'Offerta economica secondo la procedura e le modalità che seguono, in particolare si precisa che il concorrente dovrà presentare, **a pena d'esclusione**, un "Piano Economico Finanziario" (PEF), come di seguito:

- Redatto sulla base del Piano Economico e Finanziario di massima (allegato D al capitolato tecnico) e quindi contenere al minimo le voci in esso presenti,



- Dovrà essere coerente rispetto a quanto dichiarato dal concorrente in sede di offerta tecnica ed economica nonché quanto previsto dalla *lex specialis*
- Garantire l'equilibrio economico e finanziario, inteso come la contemporanea presenza delle condizioni di convenienza economica e sostenibilità finanziaria.
- Si precisa altresì che il nel proprio PEF il concorrente dovrà tenere conto del flusso visitatori stimati al paragrafo 5 dell'Appendice 1 al progetto -Capitolato Tecnico; e degli incassi totali derivanti dalla vendita dei biglietti stimati allo stesso paragrafo e che non potranno essere modificati.

Alla luce di quanto sopra esposto si chiedono i seguenti chiarimenti:

- a. Si fa presente che la somma complessiva dei valori indicati è diversa da quanto dichiarato in gara, così come di seguito dimostrato:

VALORE STIMATO CONCESSIONE	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5	Totale somma corretta
incassi vendita dei biglietti	3.203.469,00	3.239.656,00	3.271.269,00	3.304.266,00	3.335.879,00	16.354.539,00

VALORE STIMATO CONCESSIONE	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5	Totale somma atti di gara non corretta
incassi vendita dei biglietti	3.203.469,00	3.239.656,00	3.271.269,00	3.304.266,00	3.335.879,00	16.354.537,32

Si chiede di indicare pertanto i valori corretti da utilizzare pena l'esclusione.

- b. Specificare cosa si intenda in merito al fatto che il PEF vada redatto sulla base del Piano Economico e Finanziario di massima (allegato D al capitolato tecnico) e quindi debba contenere al minimo le voci in esso presenti, ossia se siano da rispettare oltre le voci di costo e di ricavi anche i valori economici relativi e che quindi le eventuali modifiche potranno essere fatto solo in aumento.

#### Risposta

- a) I valori in tabella, trattandosi di stime, sono stati arrotondati; per chiarezza si espongono gli importi senza arrotondamenti

VALORE STIMATO CONCESSIONE	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5	Totale somma atti di gara corretta
incassi vendita dei biglietti	3.203.468,69	3.239.655,74	3.271.268,69	3.304.265,62	3.335.878,57	16.354.537,32

- b) 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. Tale PEF dovrà contenere al minimo le voci presenti nel PEF di massima reso disponibile dalla stazione appaltante, intese come tipologia di voci necessariamente da considerare; per quanto riguarda i relativi valori economici, il concorrente potrà invece discostarsene, quantificando le voci di costo e ricavo sulla base della propria esperienza professionale, fatta eccezione per gli incassi da biglietteria. Si precisa che per le voci relative ai costi del call center, relativamente alla suddivisione tra biglietteria e servizi museali, le stesse possono essere inserite anche in forma aggregata.

**26) Domanda**

A pagina 11 del Capitolato Speciale si precisa che per quanto riguarda il Museo di Casa Martelli gli incassi del bookshop sono stati considerati 10.000 clienti per uno scontrino medio pari a 10€. Si chiede di specificare se i 10.000 utenti siano da considerarsi tutti paganti o se diversamente quale sia, il tasso di utilizzo. Merita sottolineare che secondo quanto indicato dall'art. 5 del capitolato di gara, il flusso di visitatori previsto per il Museo di casa Martelli è pari ad una media annua di 7.300.

**Risposta**

Si specifica che il valore 10.000 è riferito al numero di scontrini emessi dal bookshop e non è unicamente correlato al flusso dei visitatori, possedendo il bookshop un ingresso accessibile anche ai non visitatori.

**27) Domanda**

All'art. 5 del capitolato di gara "Valore della Concessione" per quanto riguarda il complesso di Orsanmichele non vengono indicati i visitatori totali relativi al secondo anno di gestione; si chiede di specificare il motivo e se questo comporti, in relazione a questo museo, l'azzeramento dei ricavi relativi (servizi di assistenza alla visita) per tutta la seconda annualità.

**Risposta**

Il Museo di Orsanmichele, situato ai piani superiori del Complesso, resterà chiuso per lavori nel periodo corrispondente al II anno di concessione.

Non vi sarà un azzeramento dei ricavi considerato che i servizi di assistenza alla visita resteranno attivi per le visite alla Chiesa, situata al piano terreno del Complesso.

**28) Domanda**

All'art. 10.1.2 Radioguide, si specifica che oggetto del servizio è la distribuzione degli apparecchi radio guida presso il Museo del Bargello, Cappelle Medicee e Palazzo Davanzati, si specifica altresì che il concessionario potrà definire il prezzo in accordo con l'amministrazione. Si chiede di specificare se tale ricavo, possa essere stimato e considerato in fase di redazione del PEF.

**Risposta**

Si conferma; il concorrente potrà effettuare le proprie valutazioni in ordine alle modalità di erogazione del servizio tenendone conto anche nella predisposizione del PEF.

**29) Domanda**

In merito alla tabella 4 – Visitatori stimati – del Capitolato, pag. 10 si chiede di verificare la stima di visitatori del Complesso di Orsanmichele che per il 2° anno non riporta visitatori. È forse prevista la chiusura del Complesso?

**Risposta**

Si conferma che la "tabella 4 – Visitatori stimati" del Capitolato, pag. 10, non riporta visitatori per il secondo anno di concessione in quanto il Museo resterà chiuso per lavori. Si rinvia a riguardo anche al quesito n. 27.

### 30) Domanda

Nella tabella n. 1 del Disciplinare a pag. 9 viene indicato come valore della Biglietteria e Servizi di Assistenza alla visita € 16.354.537,32. Il suddetto importo è della sola biglietteria (valore confermato dal Pef pubblicato) e che l'importo dei servizi di assistenza alla visita sono stati invece inseriti nell'attività secondaria che corrisponde all'attività del bookshop (Bookshop 2.155.923,00+servizi di assistenza alla visita € 260.074,00= € 2.415.997,13). Si prega di chiarire.

#### Risposta

Si rinvia a quanto indicato in Errata Corrige, pubblicato in data 11/10/2019 sul sito [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it); [www.beniculturali.it](http://www.beniculturali.it).

### Domanda 31)

#### Per il Museo di Casa Martelli

Si chiede di precisare se nella zona di ingresso sia previsto un impianto di riscaldamento.

Si chiede di chiarire se il locale indicato con la dicitura esposizione bookshop sia da considerarsi a disposizione del concessionario.

Si chiede di chiarire se sia necessario mantenere l'attuale accesso ai disabili per il bookshop.

Si chiede se la stanza adiacente al bookshop (con caldaia) possa essere utilizzato come magazzino.

Si chiede di chiarire se i due spazi alternativi che potranno essere destinati alla biglietteria possano essere considerati in ogni caso a disposizione del concessionario.

#### Per il Museo Nazionale del Bargello:

Si chiede di confermare che le indicazioni nella planimetria rispetto a biglietteria e bookshop sono delle zonizzazioni e che è possibile utilizzare gli spazi libero per l'esposizione dei prodotti del bookshop.

Si chiede di confermare che non è obbligatorio progettare la biglietteria chiusa come quella attuale.

Si chiede di chiarire se sia necessario mantenere la porta dietro all'attuale spazio bookshop.

#### Per il Museo delle Cappelle Medicee:

Si chiede di confermare la possibilità di posizionare la biglietteria dopo il controllo con il metal detector.

#### Risposta

Per quanto riguarda i quesiti relativi al **Museo di Casa Martelli** si precisa quanto segue:

- a) la realizzazione dell'impianto di riscaldamento è prevista con i lavori programmati per l'apertura di una seconda entrata che renderà l'accesso al bookshop indipendente dagli orari di apertura degli uffici amministrativi del museo stesso. Fino all'espletamento dei lavori la zona di ingresso sarà riscaldata con elementi elettrici forniti dall'Amministrazione;

- b) si rinvia alla planimetria oggetto di Errata Corrige, pubblicato in data 11/10/2019, dove l'area del bookshop è campita in verde (Allegato A\_Martelli - piano terreno\_NEW; Allegato H\_Martelli - piano terreno\_NEW);
- c) l'accesso ai disabili è posto all'ingresso principale del museo, e non potrà essere modificato fino alla realizzazione dei lavori programmati per l'apertura di una seconda entrata;
- d) si conferma la possibilità di utilizzare la stanza adiacente al bookshop come magazzino. Durante i lavori programmati per l'apertura di una seconda entrata sarà messo a disposizione un locale alternativo;
- e) si rinvia alla risposta al quesito n. 22.

Per quanto riguarda i quesiti relativi al **Museo Nazionale del Bargello** si precisa quanto segue:

- a) non si conferma;
- b) si conferma;
- c) per il futuro bookshop si rinvia alla planimetria di cui all'Allegato A\_Bargello e Allegato H\_Bargello;

Per quanto riguarda il quesito relativo al **Museo delle Cappelle Medicee** si precisa quanto segue:

- a) si conferma.

#### **Domanda 32)**

Relativamente al sito di vendita di cui al cap.9.1.2.1 del Capitolato Tecnico, è possibile organizzare la struttura del sito di vendita attraverso domini di terzo livello?

#### **Risposta**

La domanda non è chiara, pertanto si rinvia a quanto previsto in documentazione di gara.

#### **Domanda 33)**

In merito al personale di cui all'allegato bando 8 del risultato: n. 5 addetti alla vigilanza, n.6 addetti con mansione mostre allestimenti, n.5 operatori con mansione di org. mostre eventi, n.2 addetti con mansione gestione del personale, si prega di chiarire se tali funzioni sono richieste al concessionario nel bando ed in caso affermativo si prega di indicare i paragrafi.

#### **Risposta**

Si chiarisce che del personale di cui all'Allegato 8 sono da tenere in considerazione soltanto le figure professionali indicate per lo svolgimento dei servizi compresi nella concessione posta in gara.

**Domanda 34)**

In merito al monitor informativo di Bargello, Cappelle e Davanzati di cui al cap.9.1.1 pag. 24 del bando la grafica (es. font, immagini, grafica in generale) ed i contenuti informativi di quest'ultimo saranno forniti dall'amministrazione?

**Risposta**

Come indicato nel par. 9.1.1 del Capitolato Tecnico, la grafica e i contenuti informativi del monitor di Bargello, Cappelle e Davanzati dovranno essere preventivamente concordate con l'Amministrazione.

**Domanda 35)**

Si prega di chiarire se ci sono delle visual guidelines da seguire nella progettazione grafica e/o altri loghi da utilizzare oltre a quello dei Musei del Bargello già in allegato al bando.

**Risposta**

Non vi sono altre *visual guidelines* da seguire nella progettazione grafica e/o altri loghi, oltre a quanto già indicato nella Documentazione di gara e relativi allegati. In ogni caso l'identità visiva dei Musei del Bargello va mantenuta.

**Domanda 36)**

Riguardo al Museo di Palazzo Davanzati in sede di sopralluogo è stato prospettato che la struttura del bookshop dovrà essere mobile e trasportabile per essere spostata a seconda delle necessità delle mostre temporanee, si prega di confermare. Se la risposta è affermativa si prega di definire le ulteriori possibili ubicazioni.

**Risposta**

Non si conferma, si rinvia a quanto indicato nella documentazione di gara.

**Domanda 37)**

Relativamente a Palazzo Davanzati è possibile conoscere l'ubicazione della TVM? Per l'utilizzo di tale macchina è possibile fare fori nel pavimento?

**Risposta**

Come indicato nel par. 12.1 del Capitolato Tecnico, l'Amministrazione si impegna a definire il posizionamento della biglietteria automatica (TVM) all'interno di Palazzo Davanzati entro la data di Avvio di esecuzione delle attività; in tale circostanza saranno definite altresì le modalità di installazione dell'apparecchiatura.

**Domanda 38)**

---

Riguardo al Museo di Casa Martelli si prega di chiarire se il cablaggio e possibili lavori strutturali sono a carico dell'amministrazione o del concessionario?

**Risposta**

Il cablaggio ed i relativi lavori strutturali ad esso strettamente connessi sono a carico dell'Amministrazione.

**Domanda 39)**

Riguardo al Museo di Casa Martelli nello spazio riservato al bookshop è presente una porta con una rampa per accessibilità disabili, dovrà restare in uso?

**Risposta**

Si rinvia alla risposta al quesito n. 31.

**Domanda 40)**

Con riferimento ai criteri "TABELLARI" quali migliorie offerte, di seguito riportati, si chiede all'Amministrazione Appaltante integrazioni di dettaglio all'Allegato 8.

<b>6 Call Center lingua cinese</b>
Impegno a gestire le telefonate in ingresso, oltre alle lingue già richieste in Capitolato Tecnico (cfr. par. 9.1.2.2 del Capitolato Tecnico), in lingua cinese con il livello con un livello minimo di conoscenza certificato B11 (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio)
<b>16 Biglietteria fisica: lingua cinese</b>
Per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, impegno a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua cinese con il livello indicato in Capitolato (cfr. par. 9.1.1. del Capitolato Tecnico)
<b>17 Biglietteria fisica: lingua francese</b>
Per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, impegno a garantire la presenza di almeno un operatore di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese già previsto, della lingua francese con il livello indicato in Capitolato (cfr. par. 9.1.1. del Capitolato Tecnico)
<b>18 Bookshop: lingua cinese</b>
Per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, impegno a garantire la presenza di almeno un operatore di bookshop con conoscenza, oltre alle lingue già previste, della lingua cinese con il livello indicato in Capitolato (cfr. Capitolo 11 del Capitolato Tecnico)
<b>22 Visite guidate: lingua cinese</b>
Impegno a svolgere le visite guidate, oltre alle lingue già previste in Capitolato (cfr. par. 10.4 del Capitolato Tecnico), anche in lingua cinese con il livello indicato in Capitolato Tecnico
<b>25 Attività didattiche: lingua inglese</b>
Impegno a svolgere le attività didattiche, oltre alla lingua già prevista in Capitolato (cfr. par. 10.5 del Capitolato Tecnico), anche in lingua inglese con il livello indicato in Capitolato Tecnico

In particolare, considerando che in sede di redazione del Verbale di Avvio di Esecuzione del Contratto occorre COMPROVARE i livelli minimi di conoscenza del personale di biglietteria, bookshop, call center tramite CERTIFICATO nelle relative categorie (B1, B2, C1) ai sensi del Quadro Comune Europeo per la conoscenza delle lingue (QCER) come

richiamato nell'Appendice 1 – Capitolato, si chiede all'Amministrazione Appaltante di specificare se il personale (come rappresentato dalla posizione "identificativo" di cui all'Allegato 8) è in possesso del relativo livello di minimo di conoscenza, nonché di certificato attestante il livello minimo di conoscenza richiesto. Ciò anche in coerenza con il documento "Piano di Assorbimento" parte integrante dell'Offerta Economica.

#### **Risposta**

L'Amministrazione non è in possesso di tale tipologia di informazione.

#### **Domanda 41)**

I controlli di sicurezza per i Musei del Bargello sono previsti come servizio a carico del concessionario? Se la risposta è affermativa si prega di indicare i paragrafi del bando relativi a tale mansione e si prega di specificare per quali musei dato che in sede di sopralluogo tale servizio era presente solamente alle Cappelle Medicee ed al Bargello.

#### **Risposta**

Premesso che dal quesito non emerge cosa si intenda per "controllo di sicurezza", se ci si riferisce al servizio di metal detector, lo stesso è a carico dell'Amministrazione.

#### **Domanda 42)**

##### **Cappelle Medicee:**

- durante il sopralluogo non è stato possibile visitare lo spazio che verrà riservato per l'implementazione del bookshop né vedere il progetto degli arredi che verranno realizzati per arredarlo. Poiché viene richiesta coerenza tra gli stili dei diversi bookshop, si chiede che vengano messi a disposizione il progetto e il render dell'allestimento degli spazi e dell'arredo come riferimento per la progettazione degli altri spazi a bando.

- durante il sopralluogo è stato comunicato che verrà smantellata l'attuale biglietteria e il metal detector. Il concessionario dovrà prevedere nel progetto della biglietteria il servizio di metal detector? (tale informazione, non specificata nel Disciplinare di gara e nel Capitolato tecnico, è essenziale al fine della definizione del design e dell'organizzazione degli spazi nella nuova biglietteria)

##### **Orsanmichele:**

Al punto 6 del Capitolato tecnico è indicato che gli arredi del Complesso di Orsanmichele sono a carico del Concessionario. L'amministrazione conferma che non è richiesta la presentazione di un progetto relativo a tali arredi? Si ricorda che gli arredi non costituiscono elemento di valutazione nella relazione tecnica (vd. Elenco documenti dell'offerta tecnica, Disciplinare di gara punto 13).

##### **Palazzo Martelli:**

Al punto 6 del Capitolato tecnico è indicato l'orario del servizio di bookshop presso il Museo di casa Martelli. Tali aperture esulano dall'orario di apertura del Museo stesso, indicato.

E' confermato che è richiesta l'apertura del bookshop anche quando il museo è chiuso (tutti i giorni tranne giovedì pomeriggio e sabato mattina)?

##### **Bargello:**

---

- nella sala adibita a bookshop e biglietteria è attualmente presente, oltre agli arredi che dovranno essere rinnovati da bando, n. 1 vetrina in legno per esposizione. L'elemento deve essere mantenuto e riprogettato oppure si intende eliminato?

#### **Risposta**

Per quanto riguarda i quesiti sulle **Cappelle Medicee** si rappresenta quanto segue:

- a) non è richiesto in documentazione di gara il mantenimento di una coerenza degli stili tra i diversi bookshop;
- b) il servizio di metal detector non è oggetto di gara; l'ubicazione del metal detector sarà quella attuale fino alla realizzazione della nuova uscita. Eventuali successive modifiche saranno a carico dell'Amministrazione.

Per quanto riguarda il quesito sul **Complesso di Orsanmichele** si chiarisce che non è richiesta, in fase di gara, al Concessionario la presentazione di un progetto relativo agli arredi della biglietteria.

Per quanto riguarda il quesito su **Casa Martelli**, si conferma che il bookshop è aperto anche quando il museo è chiuso. I giorni e gli orari di apertura del bookshop sono quelli evidenziati al par. 6 del Capitolato tecnico.

Per quanto riguarda il quesito sul **Bargello**, si precisa che la vetrina in legno verrà eliminata.

Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi

Il Responsabile

**Dott.ssa Roberta D'Agostino**