

Oggetto: Affidamento in concessione dei Servizi Museali presso la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i beni e le attività culturali e per il Turismo. ID 2047

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

CHIARIMENTI II TRANCHE

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.

15) Domanda

Gli operatori del call center rispondono anche a email?

Risposta

No, in quanto attualmente le prenotazioni si effettuano solo telefonicamente.

16) Domanda

Come vengono gestiti attualmente i picchi di chiamate?

Risposta

Premesso che non si tratta di un quesito sulla documentazione di gara, si chiarisce che la modalità di erogazione del servizio è lasciata alla gestione che il singolo operatore intende mettere in campo.

17) Domanda

È possibile avere indicazioni precise su:

- a. % di chiamate in arrivo al call center per lingue parlate – italiano/inglese/spagnolo/cinese (se si vuole offrire)
- b. % di email gestite dal call center per lingue parlate negli ultimi tre esercizi?
- c. % di chiamate distinte tra Inbound ed outbound
- d. % di email gestite distinte tra Inbound ed outbound
- e. numero delle chiamate da gestire simultaneamente
- f. numero delle e-mail da gestire simultaneamente
- g. numero per anno di e-mail di richieste di prenotazioni e di prenotazioni concluse (servizi amministrativi di back office)
- h. distribuzione settimanale delle chiamate (Lunedì %, Martedì %, Mercoledì %, Giovedì%, Venerdì%, Sabato%, Domenica%)
- i. volume di chiamate nella distribuzione settimanale (Lunedì %, Martedì %, Mercoledì %, Giovedì%, Venerdì%, Sabato%, Domenica%)
- j. Tempo medio di durata della chiamata per tipologia di utenza (Individuali, coppie e famiglie; Scolaresche; Gruppi)
- k. Tempo medio di chiusura della vendita con specifica per tipologia di utenza
- l. % di conclusione della vendita alla prima chiamata
- m. tempo di risposta alle e-mail effettuata dal call center.

Risposta

Si riportano di seguito le risposte ai quesiti:

- a)** Non c'è un dato preciso. In linea generale il 90% dei contatti telefonici avviene in lingua italiana.

- b)** Non vengono gestite richieste di prenotazione tramite email.
- c)** Non vengono effettuate chiamate outbound, se non per i casi di sollecito di pagamento o di spostamento di prenotazioni a causa di scioperi.
- d)** Non vengono gestite richieste di prenotazione tramite email.
- e)** Si chiarisce che l'erogazione del servizio è lasciata alla gestione che il singolo operatore intende mettere in campo.
- f)** Si veda la risposta al quesito precedente.
- g)** Non vengono gestite richieste di prenotazione tramite email.
- h)** LU 16,43%; MA 18,76%; ME 18,94%; GI 16,91%; VE 18,24%; SA 10,72%.
- i)** Vedi risposta precedente.
- j)** Non è possibile fornire un dato suddiviso per tipologia di utenza. La durata media complessiva delle chiamate di informazione e di prenotazione è di circa 3 minuti e 45 secondi.
- k)** Vedi risposta precedente.
- l)** Non si tratta di un'attività di vendita commerciale.
- m)** Non vengono gestite richieste di prenotazione tramite email.

18) Domanda

Si richiede di specificare se i dati riportati nell'Allegato A al Capitolato tecnico "Dati Storici di fruizione dei servizi" relativi agli introiti del bookshop nell'anno 2016, 2017, 2018, 2019 nonché i dati indicati al punto 5 del Capitolato Tecnico sono da considerarsi IVA inclusa. Si richiede qualora fossero IVA inclusa di comunicare i dati dei fatturati IVA esclusa. Si richiede inoltre in merito ai dati storici di fatturato del bookshop di indicare il dettaglio separatamente degli importi derivanti da fatturato di libri e quelli derivanti da fatturato di merchandising.

Risposta

Si chiarisce che gli incassi da bookshop riportati nell'Allegato A al Capitolato Tecnico sono comprensivi di IVA. Si riporta di seguito una tabella riassuntiva degli incassi per le annualità 2018 e 2019 (gen – apr) con il dettaglio degli incassi divisi per tipologie di aliquota IVA.

	IMPONIBILI LE 22%	IVA 22%	INCASSO 22%	IMPONIBILI LE VARIABILE	IVA VARIABILE	INCASSO VARIABILE	IMPONIBILI LE 4%	IVA 4%	INCASSO 4%	TOTALE CORRISPETTIVI VO	n. scontrini
2018											
Gennaio	€ 6.271,97	€ 1.379,83	€ 7.651,80	€ 2.757,28	€ 43,30	€ 2.800,58	€ 6.664,67	€ 266,59	€ 6.931,26	€ 17.383,64	1.399
Febbraio	€ 5.362,25	€ 1.179,69	€ 6.541,94	€ 1.663,09	€ 20,34	€ 1.683,43	€ 4.730,71	€ 189,23	€ 4.919,94	€ 13.145,31	1.098
Marzo	€ 5.985,21	€ 1.316,75	€ 7.301,96	€ 2.756,23	€ 48,72	€ 2.804,95	€ 4.556,14	€ 182,25	€ 4.738,39	€ 14.845,30	1.344
Aprile	€ 6.396,47	€ 1.407,22	€ 7.803,70	€ 2.990,23	€ 43,20	€ 3.033,43	€ 5.796,60	€ 231,86	€ 6.028,46	€ 16.865,59	1.439
Maggio	€ 6.412,10	€ 1.410,66	€ 7.822,76	€ 2.641,52	€ 46,99	€ 2.688,51	€ 5.918,91	€ 236,76	€ 6.155,67	€ 16.666,94	1.447
Giugno	€ 5.613,07	€ 1.234,87	€ 6.847,94	€ 2.558,87	€ 45,47	€ 2.604,34	€ 4.342,03	€ 173,68	€ 4.515,71	€ 13.967,99	2.941
Luglio	€ 4.636,93	€ 1.020,12	€ 5.657,05	€ 2.578,12	€ 65,93	€ 2.644,05	€ 3.570,78	€ 142,83	€ 3.713,61	€ 12.014,71	917
Agosto	€ 4.760,94	€ 1.047,41	€ 5.808,35	€ 1.866,98	€ 32,07	€ 1.899,05	€ 4.581,36	€ 183,25	€ 4.764,61	€ 12.472,01	1.041
Settembre	€ 3.391,52	€ 746,13	€ 4.137,65	€ 1.547,31	€ 35,56	€ 1.582,87	€ 3.897,46	€ 155,90	€ 4.053,36	€ 9.773,88	846
Ottobre	€ 6.224,84	€ 1.369,46	€ 7.594,30	€ 6.826,95	€ 180,64	€ 7.007,59	€ 5.739,75	€ 229,59	€ 5.969,34	€ 20.571,23	1.397
Novemb	€	€	€	€	€	€	€	€	€	€	

re	6.163,90	1.356,06	7.519,95	3.213,60	66,27	3.279,87	5.441,51	217,66	5.659,17	16.458,99	1.202
Dicembr e	€ 6.461,91	€ 1.421,62	€ 7.883,53	€ 4.068,54	€ 52,74	€ 4.121,27	€ 4.798,53	€ 191,94	€ 4.990,47	€ 16.995,27	€ 1.278
2019											
Gennaio	€ 4.631,15	€ 1.018,85	€ 5.650,00	€ 2.461,87	€ 42,40	€ 2.504,27	€ 4.356,30	€ 174,25	€ 4.530,55	€ 12.684,82	€ 1.013
Febbraio	€ 4.514,92	€ 993,28	€ 5.508,20	€ 3.922,60	€ 63,59	€ 3.986,19	€ 3.965,48	€ 158,62	€ 4.124,10	€ 13.618,49	€ 1.092
Marzo	€ 5.660,65	€ 1.245,34	€ 6.906,00	€ 3.289,52	€ 91,60	€ 3.381,12	€ 4.051,20	€ 162,05	€ 4.213,25	€ 14.500,37	€ 1.240
Aprile	€ 5.690,16	€ 1.251,84	€ 6.942,00	€ 2.737,04	€ 64,63	€ 2.801,67	€ 4.561,63	€ 182,47	€ 4.744,10	€ 14.487,77	€ 1.192

Gli incassi da bookshop stimati dalla Stazione Appaltante e riportati al par. 5 del Capitolato Tecnico sono invece IVA esclusa.

Relativamente al dettaglio degli importi derivanti da fatturato di libri e quelli derivanti da fatturato di merchandising, l'Amministrazione non ha a disposizione il dato.

19) Domanda

Con riferimento all'Allegato 7, "Personale attualmente impiegato" considerando che consiste nel solo personale della Pinacoteca di Brera si chiede di specificare l'attuale impiego e organizzazione di orari del personale dedicato al servizio bookshop. In particolare si chiede di motivare un monte ore complessivo di 186 ore derivante dalla somma del monte ore dichiarato per ogni addetto nell'Allegato 7 a fronte di un totale complessivo di ore di apertura ordinarie di 69 avendo avuto evidenza durante il sopralluogo della presenza di una persona per turno.

Risposta

Il personale indicato all'Allegato 7 comprende il personale attualmente impiegato presso le due sedi oggetto della vecchia concessione, vale a dire Pinacoteca di Brera e Cenacolo Vinciano; allo stato attuale non è a disposizione dell'Amministrazione la suddivisione del monte ore del personale dedicato ai servizi tra le due predette sedi. Resta fermo che il personale dovrà essere dimensionato sulla base dei servizi e delle sedi oggetto della nuova concessione.

20) Domanda

Sempre in riferimento all'Allegato 7 si chiede di indicare gli scatti di anzianità già maturati nonché le certificazioni linguistiche possedute da tutto il personale attuale (biglietteria e bookshop);
Si richiede di conoscere le attuali condizioni economiche contrattuali dei servizi di biglietteria e bookshop.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

21) Domanda

Nel disciplinare al punto 13.C nella tabella riportata a pagina 20 è indicato che l'offerta economica è costituita anche dal Piano di Assorbimento mentre non sembra indicato nel punto 17 del disciplinare tra i documenti dell'offerta economica.

Si chiede di specificare se deve essere inserito e cosa si intende esattamente per Piano di Assorbimento.

Risposta

Conformemente a quanto previsto dal Disciplinare di Gara, il Piano di Assorbimento dovrà essere inviato attraverso il Sistema nell'apposita sezione denominata "Piano di Assorbimento" facente parte dell'area riservata all'Offerta Economica.

Si riporta, a beneficio dei concorrenti, quanto previsto dall'art. 24 del Disciplinare di Gara – Clausola Sociale anche per indicare le finalità del Piano di Assorbimento: "Il concorrente all'atto della presentazione dell'offerta dovrà presentare,

con le modalità indicate al precedente paragrafo 17, il Piano di Assorbimento atto ad illustrare le concrete modalità di applicazione della clausola sociale, con particolare riferimento al numero dei lavoratori che beneficeranno della stessa e alla relativa proposta contrattuale (inquadramento e trattamento economico).

*La mancata presentazione del Piano di Assorbimento, anche a seguito dell'eventuale attivazione del soccorso istruttorio, **determina l'esclusione dalla gara**, in ossequio a quanto stabilito dal combinato disposto dei paragrafi 3.5 e 5.1 delle Linee Guida Anac n. 13, del 13.2.2019".*

22) Domanda

In relazione al documento "Allegato A – dati storici" si richiede di conoscere il numero di biglietti venduti in prevendita tramite sito web e call center nel triennio 2016-2017-2018.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione il dato.

23) 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.

24) Domanda

Con riferimento al capitolo 9.1 Biglietteria, si richiede di esplicitare la differenziazione tra "biglietto cumulativo" e "biglietto integrato" e di dettagliarne le specifiche caratteristiche.

Risposta

Nel capitolato tecnico, al paragrafo 9.1, è specificato che i prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e che la stessa, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore. Si chiarisce che per biglietto cumulativo si intende un biglietto valido per entrambi i siti museali oggetto della concessione, mentre per biglietto integrato si intende un biglietto che, ad esempio, oltre ai siti oggetto di concessione, sia valido anche per l'accesso ad altri siti culturali secondo accordi definiti dall'Amministrazione o ad eventi temporanei.

25) Domanda

Con riferimento al capitolo 9.1 Biglietteria, si richiede quali card turistico-culturali siano attualmente oggetto di utilizzo e dunque debbano essere gestite dal Concessionario.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

26) Domanda

In merito al Capitolo 9.1.2. Biglietteria Off site, si chiede conferma che tutti i titoli di accesso venduti in prevendita debbano essere recapitati all'acquirente tramite print-at-home (cartaceo o digitale) e non sia quindi previsto il ritiro in cassa dei suddetti biglietti.

Risposta

Si conferma.

27) Domanda

In merito a quanto citato al Capitolo 9.1.2.1 Sito Web di Vendita, si richiede se sia necessario creare due processi di vendita distinti per la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio collegati a due siti web ufficiali distinti o se invece è previsto un unico sito web ufficiale per la vendita che consenta l'acquisto disgiunto o congiunto di entrambi i Musei. Nel caso i siti web siano diversi per i due Musei, confermate che sia comunque necessario proporre da entrambe le piattaforme web sia l'acquisto deisingoli Musei sia il biglietto integrato?

Risposta

Come esplicitato al paragrafo 9.1.2.1 del capitolato tecnico, il concessionario deve realizzare un unico sito web dedicato alla vendita di titoli d'accesso e servizi di assistenza alla visita per entrambi i Musei che dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale della Pinacoteca di Brera.

28) Domanda

Con riferimento al Capitolo 10.5 Servizio di attività didattica del Capitolato Tecnico, si richiede se possa essere previsto un aggio per la prenotazione delle attività didattiche purché soggetto anch'esso al ribasso percentuale riconosciuto alla Stazione Appaltante, la cui base d'asta è fissata al 25%.

Risposta

Non è possibile prevedere un aggio sulla prenotazione delle attività didattiche in quanto tali prenotazioni non devono avere un corrispettivo economico.

Difatti, come stabilito al paragrafo 9.1.2 "Biglietteria off site", il servizio di prevendita e/o prenotazione non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti, laddove con il termine "prevendita" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o dei servizi di assistenza alla visita effettuata tramite i canali previsti (WEB e Call Center) e con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione del turno di accesso del servizio di assistenza alla visita senza contestuale e immediato pagamento.

29) Domanda

Con riferimento al Disciplinare di Gara, si richiede un chiarimento sul capitolo 26 "Applicazione per dispositivi mobili": cosa si intende per "facilità di utilizzo" per fruizione differenziata sulla base della categoria di utenza?

Risposta

Si precisa che nella relazione tecnica è richiesta ai concorrenti una descrizione dell'Applicazione che tenga conto anche della possibilità di utilizzo in modo adattivo della stessa da parte delle varie categorie di utenti della Pinacoteca (ad es. bambini, disabili, etc).

30) Domanda

Con riferimento al Documento "Allegato A – Dati Storici", si richiede un chiarimento su alcuni prezzi citati attualmente all'interno delle riduzioni e gratuità previste:

- a) omaggio eventi straordinari
- b) omaggio Orticola
- c) omaggio temporary card
- d) ridotto Galleria d'Italia
- e) ridotto over 65 (che non risulta parte delle agevolazioni previste dal MiBAC)
<http://www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/LuoghiDellaCultura/Agevolazioni/index.html>
- f) ridotto speciale

Si richiede inoltre di conoscere le caratteristiche e le modalità di fruizione delle suddette gratuità e agevolazioni.

Risposta

Premesso che nel capitolato tecnico, al paragrafo 9.1, è specificato che i prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e che la stessa, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche

tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, si chiarisce che sul sito della Pinacoteca di Brera sono illustrate tutte le gratuità e agevolazioni attualmente in vigore (<https://pinacotecabrera.org/visita/biglietti/>) e che le riduzioni e gratuità citate nel quesito dell'operatore fanno riferimento a quelle in vigore alla data di rilevazione del dato storico.

31) Domanda

Si richiede di conoscere la programmazione delle giornate in cui è prevista la gratuità di accesso alla Pinacoteca di Brera, almeno per l'anno 2020.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione l'informazione richiesta.

32) Domanda

Al fine di poter formulare l'offerta tecnica coerentemente con le esigenze dell'Amministrazione, chiediamo di conoscere la futura programmazione culturale di Palazzo Citterio (tipologia di mostre, frequenze, eventi) e gli strumenti di comunicazione che l'Amministrazione programma di utilizzare per le fasi iniziali di promozione della sede espositiva.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

33) Domanda

Con riferimento alla gestione del call center, abbiamo appurato in sede di sopralluogo che tale attività è al momento divisa tra:

- a) Prenotazione titoli di accesso e servizi accessori per visitatori singoli;
- b) Prenotazione di titoli di accesso e servizi accessori per gruppi e/o pubblico organizzato;

Chiediamo conferma che, una volta aggiudicato il bando in oggetto, l'attività di call center venga demandata nella sua totalità al Concessionario entrante.

Risposta

Si conferma.

34) Domanda

Nel Capitolato Tecnico, alla sezione 2.2 Obiettivi di valorizzazione della Pinacoteca di Brera (pagina 4 di 53) viene menzionato al punto 2: la creazione di "una Brera", tramite il miglioramento della struttura, il miglioramento dell'offerta di servizi del Palazzo e la creazione di un sistema di valutazione dei risultati conseguiti.

In merito a tale punto si chiede se:

- a) sia possibile ricevere maggiori dettagli circa gli obiettivi di valorizzazione;
- b) se tali obiettivi di valorizzazione siano contenuti all'interno di documenti pubblici e/o visionabili;
- c) se sia possibile da parte dell'Amministrazione esplicitare in modo più preciso, rispetto a quanto indicato a pagina 5 di 53, in che modo il Concessionario può fornire supporto al processo di valorizzazione.

Risposta

Al par. 2.2 è riportato che la presente concessione è compartecipe degli obiettivi posti dalla Pinacoteca di Brera per quanto riguarda:

- gestione, organizzazione e miglioramento dell'offerta di servizi per il visitatore (dalla biglietteria alle visite guidate/didattica ai bookshop);
 - l'avvio dei servizi relativi a Palazzo Citterio, sito che amplia gli spazi espositivi a disposizione di Brera, in quanto qui saranno trasferiti la donazione Jesi, il lascito Vitali e le mostre temporanee;
 - l'introduzione di un biglietto congiunto per la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio;
-

- il rafforzamento della comunicazione e della diffusione dei servizi proposti;
- la reportistica sui servizi oggetto di concessione, necessaria per identificare, qualificare e quantificare i fruitori degli stessi nell'arco dell'anno e indispensabile per azioni future correttive e/o migliorative;

si rappresenta che il Concessionario può inoltre fornire un supporto alla valorizzazione tramite la proposizione di idee o iniziative in considerazione della propria specifica esperienza.

35) Domanda

A pagina 8 di 53 del Capitolato Tecnico, si afferma che: "Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiando il potenziale di utilizzo da parte del pubblico di entrambi i Musei e il relativo tasso di crescita."

In merito a tale punto si richiede se:

- a) sia disponibile tale Analisi di Mercato;
- b) sulla base di quali ipotesi siano stati formulati i dati relativi alla fruizione e ai relativi servizi di Palazzo Citterio;

Risposta

Premesso che non si tratta di una richiesta di chiarimenti sulla documentazione di gara, quanto riportato al par. 5 del Capitolato Tecnico è sufficiente ai concorrenti per l'elaborazione della propria offerta.

36) Domanda

A pagina 14 di 53 del Capitolato Tecnico si afferma che: "All'apertura di Palazzo Citterio, presumibilmente il secondo anno di concessione, è previsto il mantenimento del biglietto d'ingresso alla Pinacoteca di Brera del costo di 12€ l'intero e 8€ il ridotto (2€ per i cittadini europei tra i 18 e i 25 anni) e l'istituzione di due nuovi biglietti, uno per l'ingresso al solo Palazzo Citterio al costo di 12€ l'intero e 8€ il ridotto e uno congiunto per l'ingresso a entrambi i siti, al costo minimo di 18€ l'intero e di 15€ il ridotto (2€ per i cittadini europei tra i 18 e i 25 anni)"

Al riguardo si evidenzia che per il solo Palazzo Citterio non sembra previsto il biglietto ridotto di 2€ per i cittadini europei tra i 18 e i 25 anni. Tale assenza risponde ad una specifica politica di pricing o trattasi di mera svista?

Risposta

Si chiarisce che, nella descrizione delle principali politiche di pricing previste, si intende sempre presente la riduzione a 2€ per i cittadini UE tra i 18 e i 25 anni.

37) Domanda

A pagina 5 di 53 del Capitolato tecnico si afferma: "Presso l'ingresso di ciascun Museo saranno installati (a cura dell'Amministrazione) video monitor informativi nei quali dovranno risultare le informazioni sugli orari e sull'apertura delle sale, la tipologia e prezzi di servizi offerti (visite guidate, attività didattiche, laboratori), le iniziative proposte, le strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori (connessione wi-fi, app) e le norme di comportamento che regolano i siti museali".

In merito a tale punto si richiede se tali Monitor saranno o meno connessi alla rete Wi-Fi e si richiedono ulteriori dettagli circa la dimensione e il modello degli stessi.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste. Ad ogni buon conto si chiarisce che la manutenzione e i contenuti dedicati saranno a carico dell'Amministrazione.

38) Domanda

A pagina 17 di 53 del Capitolato Tecnico si afferma che: "La prenotazione e/o la prevendita dei titoli di accesso, che dovrà essere organizzata in fasce orarie, non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello ammissibile per ciascuna fascia oraria e non potrà superare il contingente di biglietti prenotabili o prevendibili che

sarà concordato con l'Amministrazione entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2) e che potrà essere modificato in itinere dall'Amministrazione stessa".
Si chiede conferma che la previsione di contingentamento e di fasce orarie sia valida anche per Palazzo Citterio.

Risposta

Si conferma. A pag. 21 del capitolato tecnico è infatti riportato: *"Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il Concessionario dovrà predisporre la piattaforma in modo da organizzare in fasce orarie la visita anche presso questa sede"*.

39) Domanda

A pagina 17 di 53 del Capitolato Tecnico si afferma che: "Si precisa che i gruppi non scolastici non possono superare i 20 componenti nell'alta stagione (marzo-settembre) e i 25 componenti nella bassa stagione (ottobre – febbraio)".
Si chiede conferma che tali misure sono applicabili anche per Palazzo Citterio.

Risposta

Si conferma.

40) Domanda

A pagina 18 di 53 si afferma che "Il Sito di vendita deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca."
Si richiede in merito a tale punto se:

Sono già attualmente previste delle politiche di SEO per il sito ufficiale (non di vendita) e:

- a) In caso affermativo, se è possibile conoscere gli obiettivi e i risultati conseguiti per le azioni svolte;
- b) In caso negativo, se il concessionario può adottare tecniche di SEO anche per il Sito Web Ufficiale.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste. Si chiarisce tuttavia che, secondo quanto previsto dalla documentazione di gara, il Concessionario dovrà attenersi alla gestione del sito web di vendita. Ulteriori implementazioni anche del sito web ufficiale saranno oggetto di eventuali accordi con l'Amministrazione successivi alla stipula del contratto.

41) Domanda

A pagina 20 di 53 si afferma che il call center deve essere attivo:

- a) in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- b) con uscita operatore 7 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica e festivi (ad esclusione dei giorni di apertura della Pinacoteca).

Al riguardo si chiede conferma che l'esclusione dei giorni di apertura della Pinacoteca sia un refuso.

Risposta

Si conferma che si tratta di un refuso e pertanto si intende *"ad esclusione dei giorni di chiusura della Pinacoteca"*.

42) Domanda

A pagina 27 di 53 del Capitolato Tecnico si afferma che: "Presso la Pinacoteca di Brera il percorso dovrà avere una durata indicativa di 2 ore ed essere composto da circa 70 opere per il percorso adulti e 15 per il percorso per le famiglie con bambini".

Al riguardo si chiede conferma che il percorso per le famiglie con bambini debba durare ugualmente 2 ore.

Risposta

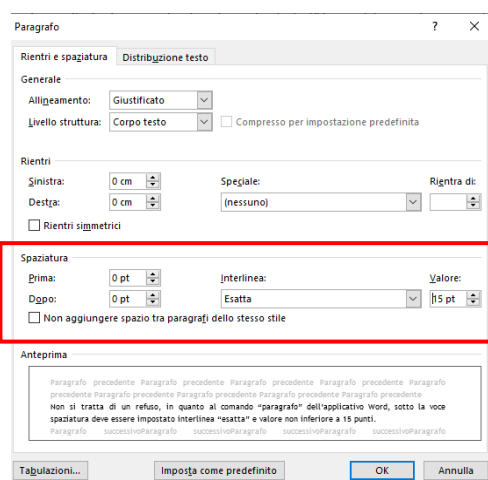
Si ribadisce che la durata di due ore per il percorso adulti è puramente indicativa e che la diversificazione dei percorsi di visita in base alle diverse categorie di utenti è oggetto di offerta tecnica (par. 6 – Caratteristiche delle audioguide della Relazione Tecnica).

43) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3-Relazione tecnica si chiede se l'interlinea indicata al punto (iii), (15 punti), sia da considerarsi un refuso e che si intenda interlinea 1,5 punti.

Risposta

Non si tratta di un refuso, in quanto al comando “paragrafo” dell'applicativo Word, sotto la voce spaziatura deve essere impostato interlinea “esatta” e valore non inferiore a 15 punti.



44) Domanda

Con riferimento all'Allegato 3- Relazione tecnica si chiede se sia possibile allegare degli allegati illustrativi relativi a quanto richiesto nei singoli punti elencati nella Tabella a pagina 33-42 del disciplinare di gara (ad esempio progetto grafico merchandising, ricerca editoriale assortimento bookshop, illustrazione prodotti editoriali proposti nel piano editoriale) che siano aggiuntivi alle 70 pagine indicate?

Risposta

La Relazione Tecnica dovrà avere una lunghezza complessiva di massimo 70 pagine. Si ricorda che, come riportato all'Allegato 3 – Relazione tecnica, nel caso in cui il numero di pagine della Relazione Tecnica sia superiore a quello stabilito, le pagine eccedenti non verranno prese in considerazione dalla Commissione ai fini della valutazione dell'offerta.

45) Domanda

Con riferimento al punto 11 del Capitolato tecnico si richiede di specificare le utenze che saranno a carico dell'Amministrazione e quali quelle a carico del Concessionario.

Risposta

Si precisa che, come riportato al par. 12.1 del Capitolato Tecnico, il concessionario è chiamato a effettuare l'installazione delle utenze necessarie allo svolgimento di tutti i servizi (telefonia e connettività internet) e assicurarne l'attivazione. Tutte le altre utenze saranno a carico dell'Amministrazione.

46) Domanda

Con riferimento al punto 11.2.1 del Capitolato tecnico si richiede conferma che tutti i testi e tutte le immagini utilizzate dal concessionario all'interno della produzione editoriale e di merchandising dedicati (realizzati sempre in accordo e a seguito dell'autorizzazione del committente) siano da considerarsi concessi liberi da ogni diritto.

Risposta

I beni in consegna del concessionario e le loro immagini sono dati in consegna senza la previsione di corrispettivi economici. Resta fermo il rispetto delle modalità di cui al DM 20 aprile 2005 relativamente alle attività di riproduzione.

47) Domanda

Con riferimento al punto 7 del Capitolato tecnico si chiede conferma che sia richiesta la nomina di un responsabile di servizio per ogni servizio per ogni turno.

Risposta

Premesso che il quesito non è chiaro, si precisa che in ciascun sito museale deve essere assicurata la presenza di un Responsabile dei servizi per tutta la durata di apertura al pubblico. Tale Responsabile potrà essere responsabile anche di più servizi.

48) Domanda

Con riferimento al punto 13 del capitolato tecnico si chiede di indicare se è richiesto un conto corrente dedicato in via esclusa in merito agli incassi del servizio bookshop (punti vendita fisici e on line).

Risposta

Si chiarisce che, come riportato al paragrafo 13 del Capitolato Tecnico, il Concessionario versa gli incassi derivanti dalla vendita dei prodotti del bookshop su un proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla Concessione; laddove invece la vendita del prodotto del bookshop sia oggetto di un'unica transazione insieme al titolo d'accesso, gli introiti corrispondenti **dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.**

49) Domanda

In caso di ATI, è richiesto un requisito minimo di fatturato annuo per i servizi di assistenza alla visita?

Risposta

No, non è richiesto un requisito di fatturato per i servizi di assistenza alla visita ai fini della partecipazione alla gara.

50) Domanda

In caso di ATI, la garanzia definitiva è richiesta a tutti i partecipanti o solo al mandatario?

Risposta

Si precisa che, in caso di partecipazione in forma associata, la Garanzia dovrà essere intestata a tutti gli operatori economici del raggruppamento temporaneo costituito/constituendo.

51) Domanda

Nella sezione attività didattiche-progetto Brera si richiedono 2 attività complessive per le scuole oppure 2 attività per ciascun ordine e grado (quindi 8 attività totali per 4 ordini)? Inoltre sempre stessa sezione: nella descrizione del servizio, quando si specifica "1 itinerario speciale" è da intendersi la stessa attività di cui sopra, denominata "1 attività per adulti" oppure sono due richieste di attività differenti?

Risposta

Relativamente al primo punto concernente le attività per le scuole, si chiarisce che si intendono 2 attività complessive. Relativamente al secondo punto, si specifica che tra gli itinerari speciali offerti possono essere ricomprese anche le attività per adulti.

52) Domanda

Per i RTI che si presentano in forma costituenda, ai fini del calcolo della garanzia fideiussoria, è possibile che la certificazione ISO 9001 venga acquisita da uno dei mandanti successivamente alla chiusura del bando, ma prima della costituzione della ATI che avverrà in caso di aggiudicazione?

Risposta

Ai fini delle riduzioni della garanzia definitiva trovano applicazione le regole di cui all'art. 93 comma 7 del D.Lgs. 50/2016. Al momento dell'aggiudicazione, l'operatore aggiudicatario dovrà produrre i documenti/certificati attestanti il possesso dei requisiti utili per l'applicazione di tali riduzioni.

53) Domanda

Si chiede conferma del fatto che, nel caso di raggruppamento temporaneo di impresa NON ancora costituito, sia sufficiente il sopralluogo effettuato singolarmente dalla ditta che acquisirà funzioni di capogruppo.

Risposta

Come riportato al par. 11 del Disciplinare di Gara, 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.

54) Domanda

In merito all'art. 9.1.1 del Capitolato pag 15 si chiede di confermare che il personale dedicato alle postazioni di biglietteria fisica svolga anche le seguenti attività: - vendita e distribuzione di audioguide/videoguide e radioguide; - vendita di attività didattica e visite guidate.

Risposta

Si conferma.

55) Domanda

All'art. 9.1.2.2 – Call Center del Capitolato si prevede l'obbligo di rendere disponibile sia un numero telefonico a tariffazione urbana e sia un numero telefonico a tariffazione gratuita, si chiede di chiarire.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 23.

56) Domanda

Premesso che il Concessionario affidatario dei servizi museali in oggetto svolgerà, ai sensi del DPR 633 del 1972, attività che danno luogo ad operazioni esenti ai fini dell'IVA si richiede di conoscere come è stato calcolato il costo dell'Iva indeducibile pro-rata e dove è stato inserito nel PEF di gara.

Risposta

Si precisa che i costi stimati nel PEF di massima della Stazione Appaltante per i servizi oggetto di concessione tengono conto complessivamente anche di eventuali aliquote fiscali sostenute dal concessionario.

57) Domanda

Con riferimento al requisito di partecipazione di cui al punto 7.2. lett. b del Disciplinare, si chiede di confermare che il requisito è soddisfatto se l'impresa ha un fatturato per servizi di biglietteria solo fisica.

Risposta

Si conferma.

58) Domanda

Con riferimento al punto 5, 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 le percentuali di attività e/o di servizi solo per le prestazioni indivisibili rese in modalità orizzontale.

Risposta

Si confermano entrambe le fattispecie.

59) Domanda

Con riferimento al DGUE e a quanto previsto dal punto 15.2. del Disciplinare, si chiede di confermare che la compilazione del campo "A", PARTE IV, fa venir meno per il soggetto partecipante l'obbligo di compilare i successivi campi denominati A, B, C, D.

Risposta

Non si conferma. In conformità a quanto stabilito al par. 15.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente dovrà compilare sia la sezione "A" (possesso del requisito relativo all'idoneità professionale) sia la sezione "B" (possesso del requisito relativo alla capacità economico finanziaria) della parte IV del DGUE.

60) Domanda

Con riferimento al requisito di partecipazione di cui al punto 7.2. lett. b del Disciplinare si chiede di confermare se, ai fini dell'avvalimento, il predetto requisito debba essere considerato come requisito di capacità economica che richiede pertanto un avvalimento di garanzia e non operativo. In caso di risposta negativa, si chiede di indicare quali sono i mezzi di prova che dovranno essere forniti.

Risposta

Atteso che il contratto di avvalimento costituisce il parametro rispetto al quale la stazione appaltante verificherà la serietà dell'impegno assunto dall'ausiliaria ai sensi di quanto disposto all'art. 89 comma 9 del D.Lgs. 50/2016 s.m.i., l'avvalimento del requisito di capacità economico-finanziaria potrà ritenersi completo, concreto, serio e determinato, nella misura in cui attesti la messa a disposizione della propria solidità economico finanziaria al servizio del concorrente, e contenga un vincolante impegno finanziario nei confronti della stazione appaltante. Pertanto, come ribadito dal consolidato orientamento della giurisprudenza amministrativa (cfr. *ex plurimis* Cons. Stato, V, 15 gennaio 2018, n. 187), la messa a disposizione del requisito mancante in favore dell'impresa ausiliata non deve risolversi nel prestito di un valore puramente cartolare e astratto.

61) Domanda

Si chiede di poter visionare il programma delle prossime mostre che si terranno a Brera e a Palazzo Citterio (numero per ogni anno e in quali spazi). Si chiede anche di poter avere lo storico dei visitatori delle Mostre che si sono già tenute.

Risposta

Relativamente alla Pinacoteca di Brera, premettendo che come riportato al par. 9.1 del Capitolato Tecnico non sono previste mostre temporanee presso tale sede, negli ultimi 4 anni non vi si sono tenute mostre. Relativamente a Palazzo Citterio l'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

62) Domanda

Si chiede di conoscere quali saranno le tariffe del biglietto per l'ingresso alle mostre future. Si chiede inoltre di conoscere quali sono state le tariffe del biglietto per l'ingresso alle mostre negli anni passati.

Risposta

Premesso che i prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e che la stessa, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, biglietti combinati, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT, si veda la risposta al quesito precedente.

63) Domanda

Si chiede di comunicare il numero di personale previsto secondo il PEF per il servizio di call center (i) per la sola Brera (ii) per Brera e Palazzo Citterio congiuntamente.

Risposta

Si precisa che nel PEF della stazione appaltante è possibile evincere l'incidenza del personale di call center per la sola Brera rispetto al servizio congiunto per entrambi i siti, dalla differenza di costo per la relativa voce tra il primo anno, nel quale è prevista l'apertura della sola Pinacoteca di Brera e il costo stimato è di 15.524 €, e i successivi anni nei quali è prevista l'apertura anche di Palazzo Citterio e il costo medio stimato è di 29.461€.

64) Domanda

Si chiede di comunicare se è previsto un biglietto integrato col Cenacolo.

Risposta

Premesso che i prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione e che la stessa, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, biglietti combinati, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT, un biglietto integrato con il Cenacolo non è attualmente previsto.

65) Domanda

Si chiede di confermare se il prezzo dell'audioguida bambini è attualmente di 4,00 € e se è in questa misura calcolato nel PEF di gara. In caso contrario si chiede di indicare i dati corretti.

Risposta

Si conferma che, come riportato nel sito ufficiale della Pinacoteca è attualmente in vigore il *pricing* di 4,00€ per le audioguide bambini. Si precisa tuttavia che, come riportato al par. 5 del Capitolato Tecnico – Valore della Concessione, nelle stime è stato considerato il prezzo di 5€ ad apparecchio audioguida, in quanto l'incidenza storica delle audioguide per bambini è quasi irrilevante (circa 2% del totale dei noleggi che equivale a circa lo 0,09% dei visitatori).

Ad ogni buon conto si ricorda che nel corso della nuova concessione il Concessionario potrà definire i futuri prezzi in accordo con l'Amministrazione.

66) Domanda

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 11.2.1. del Capitolato Speciale, ovvero che "al momento dell'apertura di Palazzo Citterio, il piano editoriale dovrà essere integrato dal Concessionario con le pubblicazioni dedicate al Museo di Palazzo Citterio e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione", si chiede di confermare che l'offerta di gara non dovrà dunque prevedere pubblicazioni che riguardino Palazzo Citterio che verranno successivamente definite. In caso di risposta affermativa, si chiede di confermare che le successive pubblicazioni non avranno comunque alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario.

Risposta

Si conferma che l'offerta tecnica relativa al piano editoriale (voce 35 della Relazione Tecnica) deve essere dedicata alla sola Pinacoteca di Brera. Come si evince dal PEF della stazione appaltante, gli incassi e i costi del bookshop subiscono una maggiorazione dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio; di ciò ne terranno conto i concorrenti nella redazione del proprio PEF.

67) Domanda

Con riferimento a quanto previsto dall'art. 11.2.1. del Capitolato Speciale, ovvero che "L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario i testi base propedeutici alle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Museo o da terzi, e gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico", si chiede

di confermare:

- i. che tali materiali (testi e foto) saranno dunque messi a disposizione del Concessionario liberi da diritti di pubblicazione, riproduzione, traduzione. In caso di risposta negativa, si chiede di indicare la voce del PEF nella quali impegni sono previsti
- ii. che tali diritti saranno concessi per ogni e qualsivoglia pubblicazione del Concessionario per Brera, comprese quelle ideate anche successivamente all'approvazione del piano editoriale definitivo, sempre che condivise con l'Amministrazione

di chiarire:

- iii. se i cosiddetti "testi base propedeutici" saranno da utilizzare tali e quali o potranno essere rielaborati dal Concessionario.

Risposta

- i. Si veda la risposta al quesito n. 46;
- ii. Si conferma;
- iii. Potranno essere rielaborati dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

68) Domanda

E' possibile utilizzare uno spazio guardaroba per depositare il materiale a uso degli operatori per le visite in quantitativo limitato (borsa e/o zaino)?

Risposta

Presso la Pinacoteca di Brera non vi sono spazi dedicati disponibili. Presso Palazzo Citterio, allo stato attuale l'Amministrazione non ha previsto spazi dedicati.

69) Domanda

Per Pinacoteca di Brera si prega di chiarire se i totem posti sotto il loggiato per quanto concerne i contenuti e la manutenzione sono a carico del concessionario o dell'Amministrazione. Per Palazzo Citterio sono previsti? Se si saranno a carico del concessionario o dell'amministrazione?

Risposta

Si chiarisce che presso la Pinacoteca di Brera tali totem sono a carico dell'Amministrazione sia relativamente ai contenuti che alla manutenzione. Presso Palazzo Citterio al momento l'Amministrazione non ha previsto totem.

70) Domanda

È in essere ad oggi alla Pinacoteca di Brera un contatore di presenze in entrata e in uscita? Per Palazzo Citterio è previsto? Se si sarà a carico del concessionario o dell'amministrazione?

Risposta

Presso la Pinacoteca di Brera attualmente non sono presenti contatori di presenze. Presso Palazzo Citterio l'Amministrazione allo stato attuale non ha previsto contatori.

71) Domanda

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

Risposta

No, non ve ne sono.

72) Domanda

Con riguardo al Capitolato tecnico paragrafo 9.1.1 si chiede di chiarire se i contenuti informativi nei video wall retrostanti la postazione di biglietteria saranno forniti come grafica e contenuti dall'amministrazione.

Risposta

Si conferma che l'Amministrazione fornirà i contenuti da inviare ai video wall nell'atrio dei Musei.

73) Domanda

Si richiede la possibilità di ricevere precise indicazioni circa il numero dei biglietti/prenotazioni venduti attraverso il canale online negli anni 2016-2017-2018.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

74) Domanda

In riferimento al disciplinare di gara, art. 9.1.2.2., pag. 20 si chiede di chiarire se la rendicontazione debba inviarsi entro il primo giorno lavorativo del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione oppure debba interpretarsi in modo più restrittivo, includendo domeniche e festivi (es. 1 maggio).

Risposta

Si chiarisce che, nel caso in cui il termine per la consegna del rendiconto mensile relativo alle interazioni verso il call center abbia scadenza in giorni festivi, l'invio del report potrà avvenire il primo giorno lavorativo immediatamente successivo.

75) Domanda

In riferimento al disciplinare di gara, art. 9.1.2.2., si chiede chiarimento circa l'indicazione "motivo" da specificare all'interno della rendicontazione mensile. Si chiede conferma se tale "motivo" possa interpretarsi allo stesso modo della strutturazione dell'IVR (prevendita titoli; prenotazioni/prevendita servizi; chiarimenti/informazioni).

Risposta

Per motivo si intende l'oggetto della chiamata, pertanto quanto previsto nella descrizione della strutturazione dell'IVR è una esemplificazione delle possibili motivazioni.

76) Domanda

In riferimento a quanto richiesto nella rendicontazione mensile del call center (art. 9.1.2.2., pag. 20), si richiedono le principali informazioni riferite alla gestione attuale, almeno per un periodo di un anno solare: - Numero delle chiamate ricevute, distribuite per giorno ed orario, aggregate o suddivise per motivo;- Durata media delle chiamate, aggregate o suddivise per motivo.

Risposta

Si vedano le risposte al quesito n. 17.

77) Domanda

In riferimento alle chiamate, si richiede se esistano dati relativi ai titoli e servizi venduti tramite call center.

Risposta

L'Amministrazione non ha a disposizione le informazioni richieste.

78) Domanda

Si chiede di chiarire se l'App della Pinacoteca di Brera al momento in essere si estinguerà o resterà in uso.

Risposta

Al momento presso la Pinacoteca di Brera non è presente nessuna App ufficiale.

79) 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.

Si precisa altresì che la tabella pubblicata all'art. 5 del capitolato tecnico, esplicita i visitatori stimati per la Pinacoteca, Palazzo Citterio e Biglietto cumulativo.

Successivamente si fa presente che per calcolare alcuni ricavi sono stati considerati i visitatori stimati per ciascun Museo più il 50% dei biglietti cumulati stimati; di tale stima però non si dà evidenza, ed essendo non modificabili i flussi dei visitatori, si chiede conferma del fatto che, per il calcolo dei ricavi, i flussi da considerare sono i seguenti:

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5	totale
VISITATORI MEDI PINACOTECA	410.692	414.399	439.500	469.272	500.819	2.234.681
VISITATORI MEDI PALAZZO CITTERIO	0	322.095	374.418	323.792	273.221	1.293.525

Risposta

Non si conferma quanto richiesto.

Con riferimento agli incassi derivanti dai servizi di assistenza alla visita e bookshop presso i Musei oggetto di concessione, per la stima dei quali la stazione appaltante ha considerato il totale dei visitatori di ciascun Museo più la metà dei biglietti cumulativi, i concorrenti sono liberi di effettuare le valutazioni sulla base della propria esperienza professionale senza doversi basare sui razionali elaborati dalla stazione appaltante.

Per l'individuazione del flusso dei visitatori si deve tenere conto esclusivamente della tabella riportata al paragrafo 5 del capitolato tecnico, recante i dati stimati dall'Amministrazione.

Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi

Il Responsabile

Dott.ssa Roberta D'Agostino