

**Oggetto: Affidamento in concessione dei Servizi Museali presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i beni e le attività culturali. ID 2090**

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

\*\*\*

### CHIARIMENTI

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.

#### 1) 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), redatto come di seguito:

- Dovrà essere elaborato tenendo conto del flusso visitatori stimati al paragrafo 5 dell'Appendice 1 al progetto - Capitolato Tecnico;
- Gli incassi totali derivanti dalla vendita dei biglietti dovranno corrispondere alle stime del pef di cui all'Appendice 1 al progetto -Capitolato Tecnico.

Sempre all'art.5 del capitolato tecnico-VALORE DELLA GARA-si riportano i dettagli dei razionali che hanno portato alla stima dei valori indicati nei documenti di gara e, sia per quanto riguarda l'Accademia, sia il Museo San Marco, si evidenzia che i valori riportati non corrispondono ai valori risultanti dall'applicazione dei suddetti razionali. Nello specifico, per quanto riguarda l'Accademia, considerando che la stima dei visitatori è la seguente:

Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
1.743.035	1.760.465	1.778.070	1.795.851	1.813.809

considerando che il prezzo medio utilizzato è di 9,30, il valore complessivo al primo anno è di Euro 16.210.223,85 e non 16.202.055. Tale incongruenza si ripete per tutti gli anni della concessione, portando ad una differenza nei cinque anni di circa 41.600, 00 Euro.

Per quanto riguarda il Museo San Marco, applicando come indicato un incremento del 3% il primo anno sui visitatori del 2017 (150.906) è un successivo incremento annuo del'1%, i visitatori complessivi nei cinque anni risulterebbero essere diversi da quanto dichiarato e conseguentemente anche i ricavi dichiarati risulterebbero essere maggiori rispetto ai valori corretti. Tali incongruenze si ripetono ovviamente anche per le altre voci di ricavo, portando ad una differenza complessiva sui ricavi di circa 200 mila euro. Si chiede di chiarire meglio le stime effettuate, di confermare i dati corretti o di modificare i razionali sottesi al calcolo.

#### Risposta

Premesso che i concorrenti devono attenersi ai valori inseriti nella tabella 2 riportata al paragrafo 5 del Capitolato Tecnico e che l'esplicitazione dei razionali presente nello stesso paragrafo è funzionale esclusivamente ad una maggiore trasparenza, relativamente al quesito sugli incassi della Galleria dell'Accademia, si specifica che la cifra di 9,30€ è approssimata alla seconda cifra decimale, per cui la cifra andrebbe letta 9,295314 € e pertanto la differenza riscontrata è dovuta unicamente a detta approssimazione.

Relativamente al quesito sugli incassi del Museo di San Marco, posto che non è chiaro in che modo il richiedente abbia calcolato una differenza complessiva sui ricavi di circa 200.000€, si confermano i valori inseriti in tabella 2 e i relativi razionali esplicitati al paragrafo 5, specificando che la percentuale del 3% è da intendersi come una approssimazione di 3,03%.

## **2) Domanda**

Nell'allegato B al capitolato Tecnico "dati storici di fruizione dei servizi" vengono pubblicati i dati relativi agli incassi del bookshop, si chiede di chiarire il significato dei numeri presenti nelle tabelle denominate Bookshop entrata e bookshop uscita.

## **Risposta**

Si chiarisce che i numeri presenti nella tabella "Bookshop entrata" fanno riferimento ai dati relativi al punto vendita bookshop attualmente presente nell'atrio della Galleria dell'Accademia di Firenze e visionabile in sede di sopralluogo, mentre i numeri presenti nella tabella "Bookshop uscita" fanno riferimento ai dati relativi al punto vendita bookshop collocato al termine del percorso museale della Galleria dell'Accademia di Firenze anch'esso visionabile in sede di sopralluogo. Il bookshop previsto nella nuova concessione avrà la stessa ubicazione del cosiddetto "bookshop uscita".

## **3) Domanda**

Con la presente si chiede se, nell'ipotesi in cui un'impresa sia titolare di contratti di gestione di servizi museali, comprendenti al loro interno anche servizio di biglietteria e/o bookshop / libreria che, per loro natura, siano caratterizzati da collegamento negoziale necessario, risultando, così, inscindibili, sia possibile considerare l'importo complessivo di predetti servizi museali ai fini dell'assolvimento dei requisiti di cui al punto 7.2) lett. b) e c) del disciplinare di gara.

## **Risposta**

È possibile, al fine di comprovare il possesso dei requisiti di cui al paragrafo 7.2 lett. b) e c) del Disciplinare di gara, considerare l'importo complessivo di contratti aventi ad oggetto servizi museali in cui siano ricompresi anche i servizi di biglietteria e libreria, purché, dell'importo di tali contratti sia possibile imputarne distintamente una quota parte al servizio di biglietteria e una quota parte al servizio di libreria e tanto il fatturato per specifico per servizi di biglietteria quanto il fatturato specifico per servizi di libreria non siano inferiori alle soglie indicate al paragrafo 7.2, lett. b) e c) del Disciplinare di gara.

## **4) Domanda**

Si chiede conferma che, nel caso in cui l'impresa disponga, ai fini dell'assolvimento dei requisiti di cui al punto 7.2) lett. b) e c) del disciplinare di gara, dei dati afferenti all'anno 2018 (anche a mezzo fatture e/o certificati di attestazione), possa considerare come triennio di riferimento il periodo 01.01.2016-31.12.2018. Un tanto anche in considerazione del fatto che questa sarebbe l'unica lettura possibile in termini di liceità e parità di condizioni di ammissione dei vari competitors. Al riguardo si rinvia espressa conferma anche nel disciplinare di gara che ammette la partecipazione di un'impresa che abbia iniziato la propria attività da meno di anni tre, e quindi anche nel corso dell'anno 2018, con conseguente commisurazione dei requisiti di fatturato al periodo di attività.

## **Risposta**

Come espressamente indicato al paragrafo 7.2 del Disciplinare di gara il fatturato specifico richiesto per servizi di biglietteria e per servizi di libreria deve essere riferito agli ultimi tre esercizi finanziari disponibili per tali intendendosi quelli approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte.

## **5) Domanda**

Si chiede conferma che sia ammessa la partecipazione di un costituendo RTI nel quale la capogruppo possieda i requisiti in misura maggioritaria ed esegua il servizio per una quota percentuale superiore rispetto alla predetta percentuale di possesso del requisito.

**Risposta**

Si conferma.

**6) Domanda**

Nel Capitolato, art. 7.1 “STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO” si chiede di specificare il criterio di selezione delle lingue richieste per il personale svolgete il servizio e Nel 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 oggetto di Concessione sono frutto di indicazioni fornite direttamente dalle due Amministrazioni concedenti, basate sull’analisi del pubblico museale.

**7) Domanda**

Nel Capitolato, art. 9.1. “ORIENTAMENTO DEI VISITATORI” si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, prodotti da soggetti terzi il servizio di orientamento preveda senza oneri aggiuntivi anche le informazioni di dette mostre e/o eventi, ovvero per la realizzazione del servizio integrato con dette informazioni il soggetto terzo dovrà corrispondere corrispettivi aggiuntivi al concessionario svolgente il servizio.

**Risposta**

Come specificato alla voce “b” dell’elenco non esaustivo delle informazioni da veicolare al pubblico (pag. 15 del Capitolato Tecnico), le mostre e gli eventi temporanei dovranno essere incluse nelle tematiche da trasmettere ai visitatori senza nessun corrispettivo aggiuntivo.

**8) Domanda**

(i) Nel Capitolato, art. 9.2. “BIGLIETTERIA” si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, per cui sia prevista la vendita di “biglietto ordinario più supplemento mostra” si chiede di specificare se detto servizio sia ricompreso nel globale servizio di biglietteria per cui al concessionario spetta l’aggio a remunerazione dello stesso, ovvero se il concessionario potrà richiedere ulteriori percentuali a remunerazione del servizio al soggetto terzo produttore della Mostra per la realizzazione del biglietto “supplemento mostra”.

(ii) Si chiede inoltre di specificare se, in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali che prevedano un biglietto di ingresso separato dal biglietto ordinario di accesso al Museo, quindi non con supplemento, il concessionario svolgente il servizio di biglietteria potrà richiedere per detto ulteriore biglietto una remunerazione ulteriore per lo svolgimento del servizio relativo a detto biglietto, tenuto altresì conto della gestione degli incassi e dei servizi amministrativi, o se tale anche in tale ipotesi al concessionario spetterà esclusivamente la remunerazione attraverso l’aggio di biglietteria a valere sugli ordinari biglietti di ingresso al Museo.

(iii) Nel caso invece venga istituita una biglietteria separata in occasione di Mostre temporanee e/o eventi culturali si chiede di specificare se il soggetto produttore della Mostra dovrà necessariamente rivolgersi al concessionario svolgente il servizio di biglietteria e se lo stesso potrà richiedere una percentuale al soggetto terzo per detto servizio, o se il soggetto terzo sarà libero di ricercare soggetto che offra le migliori condizioni di mercato per detta biglietteria separata.

**Risposta**

Si chiarisce che:

- (i) nel caso in cui venga previsto un eventuale supplemento mostre (cfr. par. 9.2 del Capitolato Tecnico, pag. 16) al biglietto ordinario, esso non costituisce un biglietto separato ma una integrazione di prezzo al biglietto ordinario, e l’emissione del titolo d’accesso comprensivo di tale supplemento non costituisce un servizio diverso rispetto alla gestione della biglietteria, pertanto il Concessionario avrà diritto a trattenere l’aggio sul monte incassi

derivante dalla vendita dei titoli di accesso ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre, che dovrà invece essere riversato all'Amministrazione al 100%;

(ii) (iii) allo stato attuale non è prevista la casistica della biglietteria separata per la mostra temporanea.

#### **9) Domanda**

Nel Capitolato, art. 9.2. "BIGLIETTERIA", in relazione alla gestione degli incassi, si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, per cui sia prevista la vendita di "biglietto ordinario più supplemento mostra", l'eventuale soggetto terzo produttore della Mostra cui spetti il supplemento mostra a copertura della realizzazione della stessa, incassi direttamente dal concessionario o se il concessionario versi all'amministrazione anche gli introiti derivanti dal supplemento, così che il soggetto terzo possa incassare direttamente dall'amministrazione committente

#### **Risposta**

Si specifica che il concessionario sarà tenuto a retrocedere alle Amministrazioni l'intero importo dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario, con la modalità e tempistica definita al par. 13.1 del Capitolato Tecnico.

#### **10) Domanda**

Nel Capitolato, art. 9.2.2 "BIGLIETTERIA OFF SITE", si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali il servizio per l'istituzione e la vendita di supplemento mostra e/o biglietto separato mostra che sia posto in vendita anche on line è da ritenersi ricompreso nell'ordinario aggio di biglietteria a valere sul biglietto di accesso al Museo o se per detto servizio il concessionario possa richiedere remunerazione ulteriore al soggetto terzo.

#### **Risposta**

Premesso che allo stato attuale non è prevista la casistica della biglietteria separata per la mostra temporanea, si precisa che il servizio di biglietteria off site dovrà essere svolto del concessionario sia per quanto riguarda il biglietto ordinario sia per quanto riguarda il biglietto comprensivo dell'eventuale supplemento mostre, nei termini e nelle modalità descritte nel Capitolato Tecnico. Il Concessionario avrà diritto a trattenere l'aggio sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre, che dovrà invece essere riversato all'Amministrazione al 100%.

#### **11) Domanda**

Nel Capitolato, art. 10.2 "AUDIO VIDEO GUIDE E RADIOGUIDE" si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, l'audioguida/servizio radiogruppi specifici per la mostra sia già ricompreso nella remunerazione ordinaria del servizio, tenuto conto di quanto indicato nell'ultima parte del paragrafo del servizio "aggiornare i contenuti ... in occasione di modifiche del percorso espositivo, ed es in occasione di mostre temporanee...".

#### **Risposta**

Come previsto nel par. 10.2.1 del Capitolato Tecnico, il Concessionario potrà definire il prezzo del servizio in accordo con ciascuna Amministrazione. Ad ogni buon conto, nello stesso paragrafo è riportato che sarà onere del concessionario *aggiornare i contenuti delle audio e video guide in occasione di modifiche del percorso espositivo (ad es. in occasione di mostre temporanee), su richiesta delle Amministrazioni ed entro i termini con la stessa concordati.*

#### **12) Domanda**

Nel Capitolato, art. 10.6 "SERVIZIO DI ATTIVITA' DIDATTICA" si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, il servizio di visite guidate/didattica specifico per la mostra sia già ricompreso nella remunerazione ordinaria del servizio ed il concessionario debba solo procedere su ordine del concedente, o se il concessionario possa chiedere ulteriori corrispettivi al soggetto terzo produttore della Mostra. In detto ultimo caso si chiede di specificare se il soggetto terzo possa rivolgersi al libero mercato o se debba necessariamente rivolgersi al concessionario. In caso di risposta affermativa se vi siano limiti al corrispettivo ulteriore che il concessionario possa richiedere.

**Risposta**

Come previsto al par. 10.6 del Capitolato Tecnico, *il prezzo delle attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione*, a prescindere se si tratti di attività relative alla collezione permanente o alle mostre temporanee. Si chiarisce che il Concessionario sarà tenuto a rapportarsi esclusivamente con ciascuna Amministrazione concedente.

**13) Domanda**

Nel Capitolato, art. 11.2 "SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E 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 produzione dei prodotti di merchandising specifici della Mostra. In caso affermativo si chiede di specificare se lo stesso abbia diritti ad una remunerazione ulteriore anche da parte del soggetto terzo produttore della mostra.

**Risposta**

Si chiarisce che, per quanto riguarda i prodotti editoriali:

- come specificato al par. 11.2.1 del Capitolato Tecnico, per il Museo di San Marco sarà lo stesso concessionario a provvedere a tutte le pubblicazioni editoriali, comprese quelle per le eventuali manifestazioni temporanee;
- per quanto riguarda la Galleria dell'Accademia di Firenze, il concessionario non avrà nessuna prelazione sulla pubblicazione del catalogo per le mostre organizzate, posto che per tale Amministrazione esso non è chiamato a svolgere il servizio di produzione editoriale.

Relativamente ai prodotti di merchandising, si precisa che, come specificato al par. 11.2.2 del Capitolato Tecnico, il concessionario dovrà produrre e porre in vendita anche oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dalle Amministrazioni. Si chiarisce che il Concessionario sarà tenuto a rapportarsi esclusivamente con ciascuna Amministrazione concedente.

**14) Domanda**

Nel Capitolato, art. 13.1 "RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA" si chiede di confermare che il soggetto concessionario non abbia diritto ad una percentuale e/o aggio sul monte incassi derivanti dal supplemento mostra e che lo stesso, in caso di mostre temporanee non possa richiedere remunerazione per l'emissione del supplemento al soggetto terzo produttore della mostra, essendo ricompreso il servizio nell'ordinario aggio di biglietteria.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 8. Si chiarisce che il Concessionario sarà tenuto a rapportarsi esclusivamente con ciascuna Amministrazione concedente.

**15) Domanda**

Nel Capitolato, art. 13.2 "PAGAMENTO DELLE ROYALTY" si chiede di specificare se in caso di mostre temporanee e/o eventi culturali, i servizi specifici posti in vendita dal concessionario per la mostra rientrino tra gli incassi su cui verranno calcolate le roy di competenza del concedente o se gli stessi servizi seguano gli accordi economici derivanti dagli accordi tra l'amministrazione ed il soggetto terzo produttore della mostra, per la copertura dei costi di realizzazione della stessa.

**Risposta**

Come specificato al par. 13.2 del Capitolato Tecnico, il concessionario è tenuto a versare alle Amministrazioni una royalty intesa come percentuale sul monte incassi (al netto IVA) derivante dalla vendita di tutti i servizi di assistenza alla visita erogati e dei prodotti dei bookshop, a prescindere se si tratti di servizi e prodotti riguardanti le collezioni permanenti o le eventuali mostre e/o eventi temporanei. Si chiarisce che il Concessionario sarà tenuto a rapportarsi esclusivamente con ciascuna Amministrazione concedente.

**16) Domanda**

In riferimento alla procedura di gara in oggetto si chiede se il concessionario svolgente i servizi oggetto di gara possa proporre all'amministrazione ed organizzare con la stessa anche eventi culturali e/o mostre temporanee.

**Risposta**

Si precisa che il servizio di organizzazione eventi culturali e/o mostre temporanee non è incluso tra i servizi oggetto di gara.

**17) Domanda**

Si chiede di confermare che l'allegato 6 NON debba essere presentato unitamente alla Busta A in fase di partecipazione alla gara, bensì solo in una fase di eventuale post-aggiudicazione.

**Risposta**

Si conferma. La dichiarazione relativa ai familiari conviventi, da rendere conformemente all'allegato 6, sarà richiesta all'aggiudicatario con la comunicazione di cui all'art. 76, comma 5, lett. a) del D.lgs. n. 50/2016, come espressamente indicato al paragrafo 23.1 del Disciplinare di gara.

**18) Domanda**

Si chiede di confermare che, in caso di partecipazione in RTI costituendo, l'allegato 2 di ciascuna impresa raggruppando NON debba essere controfirmato digitalmente anche da tutte le imprese raggruppande.

**Risposta**

Si conferma.

**19) Domanda**

Si chiede di indicare, in caso di partecipazione in RTI costituendo, se l'attestato di avvenuto sopralluogo, la ricevuta del pagamento ANAC, la copia F23 attestante il pagamento dell'imposta di bollo, debbano o meno essere firmati digitalmente: in caso affermativo, si chiede se gli stessi debbano essere controfirmati digitalmente anche da tutte le imprese raggruppande.

**Risposta**

L'attestato di avvenuto sopralluogo non deve obbligatoriamente essere firmato digitalmente, ferme restando le modalità di effettuazione dello stesso in caso di partecipazione in forma associata espressamente indicate al paragrafo 11 del Disciplinare di gara.

Per quanto attiene all'attestazione di avvenuto pagamento del contributo a favore dell'ANAC, si precisa che in caso di versamento on line la copia della ricevuta non deve obbligatoriamente essere firmata digitalmente, in caso di versamento in contanti o attraverso bonifico bancario internazionale (in caso di operatore economico straniero) la copia dello scontrino rilasciato dal punto vendita o la copia della ricevuta del bonifico bancario devono essere accompagnate da dichiarazione di conformità all'originale ai sensi del DPR 445/2000 sottoscritta con firma digitale dal legale rappresentante dell'impresa che ha effettuato il versamento (mandataria o mandante) e, in caso di RTI costituendo, la predetta dichiarazione non necessita di essere controfirmata digitalmente da tutte le imprese raggruppande.

Relativamente alla copia informatica dell'F23 attestante l'avvenuto pagamento dell'imposta di bollo si precisa che la stessa non deve obbligatoriamente essere firmata digitalmente.

**20) Domanda**

Si chiede di confermare che, all'interno del DGUE alla parte IV - Criteri di selezione, il concorrente possa dichiarare il possesso dei requisiti alternativamente barrando la sezione "alfa" OPPURE compilando le sezioni A e B.

**Risposta**

---

Si conferma.

#### **21) Domanda**

Si chiede quante siano, delle 19 persone indicate nell'allegato 7 al Capitolato, quelle attualmente impiegate per il servizio di call center relativo solo della Galleria dell' Accademia e del Museo di S. Marco.

#### **Risposta**

Posto che le 19 persone sono trasversali a tutta l'attuale Concessione (come riportato nello stesso Allegato 7 al Capitolato Tecnico), l'informazione richiesta non è disponibile.

#### **22) Domanda**

Si chiede quanto incida il servizio di audioguide/radioguide/videoguide sull'importo indicato relativo alla parte dei Servizi di assistenza alla visita.

#### **Risposta**

Premesso 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 Amministrazioni e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario, si precisa che il servizio di audio, video e radioguide incide sull'importo totale dei servizi di assistenza alla visita di circa il 95% per la Galleria dell'Accademia di Firenze e di circa il 58% per il Museo di San Marco.

#### **23) Domanda**

Relativamente all'art. 9 del Disciplinare (Subappalto) si richiede se la scrivente società può mettere a disposizione la piattaforma informatica, appositamente personalizzata per la gestione delle biglietterie e dei servizi di assistenza alla visita relativamente alla procedura di cui all'oggetto, avvalendosi di una semplice fornitura ovvero sia obbligata a subappaltare questo importante elemento dell'offerta ad una società proprietaria del software ovvero ad includere la stessa società in un raggruppamento temporaneo d'impresa. In altri termini si chiede se si può intendere tale attività come rientrante tra quelle di cui all'art. 105 comma 3 del Codice (subfornitura a catalogo di prodotti informatici) e quindi come tale rientrante fra quelle per cui non vi è la necessità di subappalto.

#### **Risposta**

Si conferma che per la piattaforma informatica da utilizzare nell'ambito della concessione è possibile ricorrere a un contratto di sub fornitura.

#### **24) Domanda**

All'esterno del Museo dell'Accademia esiste un punto vendita/biglietteria che pare gestito dall'attuale concessionario. In tale punto attualmente vengono venduti biglietti, confermati gruppi, consegnati documenti. Si chiede di sapere se tale punto di riferimento per i visitatori rimarrà in capo al nuovo gestore ovvero se verrà o non verrà riconfermata la possibilità a chiunque di gestirlo alle attuali condizioni anche in locali diversi.

#### **Risposta**

No, in quanto il locale indicato non è di proprietà dell'Amministrazione. Si chiarisce pertanto che i locali dedicati ai servizi della futura concessione sono esclusivamente quelli indicati al par. 6 del Capitolato Tecnico.

#### **25) Domanda**

Nel capitolo 5 del capitolato tecnico viene indicato in 12,00 euro il prezzo del biglietto intero per il Museo dell'Accademia dal 1 gennaio 2019 e 6,00 euro per quello ridotto. Si chiede di conoscere i prezzi di vendita dei biglietti

interi e ridotti in validità nel corso degli ultimi tre anni (2016 — 2017 — 2018). Gli stessi valori storici vengono richiesti per il Museo di San Marco.

#### **Risposta**

Si chiarisce che, come già esplicitato alle tabelle 4 riportate all'Allegato B al Capitolato Tecnico, le tariffe in vigore presso la Galleria dell'Accademia di Firenze negli ultimi tre anni erano di 8,00€ per il biglietto intero e 4,00€ il ridotto. Presso il Museo di San Marco erano di 4,00€ per il biglietto intero e 2,00€ il ridotto.

#### **26) Domanda**

Si richiede di conoscere i dati storici del numero di aperture straordinarie nel periodo da giugno a settembre per gli ultimi tre anni (2016 — 2017 — 2018).

#### **Risposta**

Presso il Museo di San Marco nel 2016 non ci sono state aperture straordinarie, nel 2017 vi sono state 2 aperture (130 visitatori in totale, mentre per la Giornata Europea del Patrimonio 281 visitatori) e nel 2018 (fino a settembre) vi sono state 3 aperture (171 visitatori) e per la Giornata Europea del Patrimonio 167 visitatori.

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze le aperture straordinarie da giugno a settembre 2018 sono state 34 aperture serali dalle 19 alle 22 di cui 33 nei giorni del martedì e giovedì e una sabato 22 settembre con ingresso ad 1,00 € (GEP). Nel 2017 30 aperture serali dalle 19 alle 22 di cui 29 nei giorni del martedì e giovedì e una sabato 23 settembre con ingresso ad 1,00 € (GEP). Nel 2016 34 aperture serali di cui 33 nei giorni del martedì e venerdì e una il sabato 24 settembre con ingresso ad 1,00 € (GEP).

#### **27) Domanda**

Si richiede la calendarizzazione e, ove possibile, la durata prevista delle mostre per il prossimo triennio e il calendario e la durata effettiva di tutte le mostre allestite presso il Museo dell'Accademia nel corso degli ultimi tre anni (2016 — 2017 — 2018).

#### **Risposta**

Le mostre allestite dalla Galleria dell'Accademia di Firenze nel periodo di riferimento sono:

- Carlo Portelli, pittore eccentrico tra Rosso Fiorentino e Vasari tenutasi dal 21 dicembre 2015 al 30 aprile 2016 con proroga al 30 giugno 2016;
- Giovanni dal Ponte, protagonista dell'umanesimo tardogotico fiorentino tenutasi dal 22 novembre 2016 al 12 marzo 2017 con proroga al 17 aprile 2017;
- Tessuto e ricchezza a Firenze nel trecento. Lana, seta, pittura tenutasi dal 04 dicembre 2017 al 18 marzo 2019 con proroga al 15 aprile 2018.

L'Amministrazione non ha fornito la calendarizzazione né la durata prevista delle mostre per il prossimo triennio.

#### **28) Domanda**

Il numero delle postazioni cassa per ogni bookshop indicato al punto 11 del capitolato (due per il Museo dell'Accademia e una per il Museo di San Marco) è un'indicazione o una prescrizione del bando? Il concorrente può cioè progettare un allestimento che preveda un numero maggiore di punti cassa di quelli indicati? Si chiede inoltre se sia possibile proporre l'eventuale posizionamento di corner temporanei mobili all'interno delle sale espositive in aree concordate.

#### **Risposta**

Si premette che il bookshop della Galleria dell'Accademia è esclusivamente quello all'uscita e quindi unico e che il capitolato tecnico riporta al par. 3: "Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Concessione e in rispetto di quanto indicato in Offerta Tecnica, il Concessionario può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno." Ciò significa che il concorrente, dato il numero di postazioni riportato nella tabella 12 che



l'Amministrazione ha ritenuto congruo per la gestione del servizio, può integrare l'allestimento in base alla propria capacità ed esperienza professionale.

Si tenga inoltre conto di quanto riportato al par. 11.1 pag. 41 del Capitolato tecnico: *“Il Concessionario sarà tenuto a far fronte a eventuali picchi di affluenza presso i punti vendita integrando le postazioni di vendita previste alla tabella 12 con ulteriore personale addetto alle vendite”*.

Relativamente all'ultimo quesito, si precisa che presso entrambi i Musei non è possibile progettare corner temporanei mobili negli spazi museali.

### 29) Domanda

Si chiede di confermare che anche per la progettazione e la produzione di merchandising ufficiale per i due Musei, il concessionario godrà della messa a disposizione di immagini senza oneri aggiuntivi.

### Risposta

Si conferma. La Galleria dell'Accademia metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel capitolato tecnico, così come riportato al capitolo 11.2.2 Merchandising del Capitolato Tecnico alla pag. 43.

### 30) Domanda

Si richiede di conoscere l'ampiezza dell'attuale linea editoriale ufficiale del Museo dell'Accademia e del Museo di San Marco: numero volumi editati in vendita, lingue, editori di riferimento e quali e quanti volumi attualmente in vendita relativi al Museo di San Marco debbano essere sostituiti o aggiornati.

### Risposta

Relativamente al Museo di San Marco l'Amministrazione non ha fornito il dato. Si ribadisce, ad ogni buon conto, quanto riportato al par. 11.2.1 del Capitolato Tecnico: *“Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) l'Amministrazione (Polo Museale della Toscana – Museo di San Marco) e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate [omissis]”*.

Relativamente alla Galleria dell'Accademia di Firenze, premesso che per tale Amministrazione **il servizio editoriale non rientra tra i servizi oggetto di gara**, le pubblicazioni attualmente presenti al bookshop sono le seguenti:

Pubblicazioni della casa editrice *Giunti Editore spa*:

- n. 5 volumi monografici, di cui n. 1 con sola edizione inglese;
- n. 12 cataloghi di mostra con edizione in italiano;
- n. 2 catalogo di mostra in edizione bilingue (ita/ingl.);
- n. 4 cataloghi di mostra in edizione italiano e inglese;
- Guida del museo “grande” in 4 edizioni (italiana, francese inglese e spagnola);
- Guida del museo “piccola” in 6 edizioni (italiana, francese inglese, spagnola, tedesca, giapponese).

Pubblicazioni della casa editrice *SILLABE*:

- N.1 guida del museo con edizioni in 8 lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese, cinese e russo);
- N. 2 cataloghi scientifici in edizione bilingue (Ita/Ingl.) della collezione del Conservatorio Luigi Cherubini di Firenze;
- N. 5 volumi monografici, di cui n.3 in edizione bilingue (ita/ingl.);
- N. 5 volumi sui restauri, di cui uno in edizione bilingue (ita/ingl.);
- N. 2 Atti di convegno tenuti presso la Galleria dell'Accademia di Firenze.
- n.1 guida del museo per ragazzi con edizioni in 6 lingue (italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, giapponese).

### 31) Domanda

---

Si chiede se la nuova linea grafica per il Museo dell'Accademia (punto 11.2.2 del capitolato) è già stata realizzata, è in sede di approvazione ovvero deve ancora essere proposta.

**Risposta**

Si precisa che la nuova linea grafica per la Galleria dell'Accademia di Firenze è in fase di approvazione.

**32) Domanda**

In relazione alla voce del PEF relativa ad ammortamenti e svalutazioni, si chiede conferma che la stima per la progettazione e realizzazione della biglietteria di San Marco ammonta ad € 35.414,00 (superficie disponibile 31,74 mq) mentre la progettazione e realizzazione dei due Bookshop della Galleria Accademia e del Museo di San Marco ammonta ad un totale di € 37.232,00 (superficie disponibile 208,42 mq, 78,80 mq per il Museo di San Marco, 129,62 mq per la Galleria dell'Accademia).

**Risposta**

Si conferma.

**33) Domanda**

Atteso che la documentazione di gara e relativo PEF si basa su una variazione di prezzo del biglietto alla Galleria Accademia ed al Museo di San Marco, si chiede di conoscere gli estremi ed il contenuto del relativo decreto modificativo del prezzo.

**Risposta**

Premesso che non si tratta di una richiesta di chiarimento sulla documentazione di gara, per quanto riguarda il Museo di San Marco l'Amministrazione non ha reso disponibile tale informazione; relativamente alla Galleria dell'Accademia di Firenze il decreto di riferimento, a firma del Direttore della Galleria, è il n. 28 del 25.07.2018.

**34) Domanda**

Stanti le dichiarazioni stampa rilasciate dalla Direttrice, si chiede conferma che in caso di qualsiasi mostra temporanea presso la Galleria dell'Accademia non ci sarà un sovrapprezzo del biglietto. In caso affermativo, si chiede conferma che in caso di mostra temporanea presso la Galleria dell'Accademia i costi per la realizzazione della stessa saranno a carico della Galleria dell'Accademia e che l'aggio spettante al concessionario sarà comunque dovuto in relazione ai prezzi dei biglietti (ordinario a € 12,00 e ridotto a € 6,00), senza alcuna prededuzione in favore della Galleria dell'Accademia.

**Risposta**

Si conferma che il Concessionario avrà diritto all'aggio sul biglietto ordinario (12,00€ intero e 6,00€ ridotto) come previsto in documentazione di gara, e che nell'eventualità dell'istituzione di un supplemento mostre, il concessionario non avrà diritto all'aggio su tale supplemento.

**35) Domanda**

In merito al servizio Assistenza di sala si chiede conferma che l'allegato 7 sia completo o debba essere integrato con il personale di altre società che ad oggi svolgono questo servizio all'interno della Galleria dell'Accademia.

**Risposta**

L'allegato 7 è completo e riporta l'elenco del personale impiegato dall'attuale concessionario.

**36) Domanda**

Si chiede di conoscere: a) il numero di chiamate al Call Center per l'anno 2018; b) se l'attuale concessionario sia (o meno) dotato di IVR.

**Risposta**

---

Si rappresenta che:

- a) l'Amministrazione non ha a disposizione il dato; b) il Call Center è dotato di IVR.

### **37) Domanda**

Si chiede di chiarire il dato di gara secondo cui sia possibile gestire 158.884 chiamate (quelle del 2017) con 4 unità di personale, presumibilmente due per ogni turno così come indicato dalla voce costi per il personale Call Center di Biglietteria del PEF di gara quando l'allegato 7, pur indicandolo come servizio trasversale, indica un numero di 19 persone impiegate.

### **Risposta**

Premesso che le 19 persone sono trasversali a tutta l'attuale Concessione che comprende anche altri Musei (come riportato nello stesso Allegato 7 al Capitolato Tecnico), si rappresenta che il costo del personale del Call Center indicato nel Piano economico di massima della stazione appaltante è congruo rispetto al servizio da gestire. Ad ogni buon conto, gli operatori economici sono comunque 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.

### **38) Domanda**

Nella documentazione di gara, viene indicato che gli Incassi Book Shop relativi al PEF di gara Galleria Accademia "sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari a circa 11% del totale dei visitatori ed uno scontrino medio pari a circa 10€". Considerando che dalle tabelle pubblicate nell'allegato B, dati storici, a pagina 8 nel 2017 lo scontrino medio ammonta a € 8,68 ossia l'incasso al netto dell'iva di € 1.818.792,17 diviso i 209.380 scontrini emessi, si chiede di chiarire l'iter logico in base al quale si giunga, nel PEF fornito, a stimare un incremento dello scontrino medio del 15% raggiungendo così circa i € 10, tenuto conto che uno dei due bookshop attuali (quello all'entrata) non sarà più presente nella nuova concessione. A tal fine, si chiede anche di conoscere l'incasso totale dell'anno 2018 diviso per i due bookshop entrata ed uscita con il relativo numero di scontrini emessi. Si chiede, inoltre, di conoscere – per il Museo di San Marco – gli incassi del 2018 al netto dell'iva con i relativi scontrini emessi ed anche lo storico degli incassi al netto dell'IVA non presente nelle tabelle.

### **Risposta**

Per la stima dello scontrino medio è stato considerato non il solo anno 2017 ma il periodo 2015 – 2018 (I° semestre). Gli operatori economici sono comunque 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 Amministrazioni e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario.

L'incasso del bookshop presso il Museo di San Marco nell'anno 2018 è stato di 210.797 €, al lordo IVA. L'Amministrazione non ha a disposizione i dati degli incassi del bookshop al netto dell'IVA.

Gli introiti totali del Bookshop della Galleria dell'Accademia dell'anno 2018 sono pari ad € 2.104.892,21 al lordo di IVA per un totale di scontrini pari a n. 164.013. L'Amministrazione non ha a disposizione i dati degli incassi del bookshop al netto dell'IVA né degli incassi divisi tra ingresso e uscita, anche alla luce del fatto che nel corso dell'anno 2018 il bookshop era già diventato unico.

### **39) Domanda**

In relazione ai dati di biglietteria, essendo entrambi i musei soggetti ad importanti aumenti sui prezzi dei biglietti (50% la Galleria Accademia e 100% museo di San Marco) si richiede il dato definitivo 2018 con il massimo dettagliato e le motivazioni che spingano a valutare incrementi di ingressi nel primo anno della concessione non tenendo conto della differenza del prezzo di ingresso.

### **Risposta**

---

Si precisa che le stime sull'incremento dei visitatori riportate al par. 5 del Capitolato Tecnico si riferiscono all'affluenza che ciascuna Amministrazione ritiene possa verificarsi negli anni della Concessione. Ad ogni buon conto, per la Galleria dell'Accademia di Firenze è stato considerato un tasso di crescita molto cautelativo rispetto ai dati storici degli ultimi anni, mentre per il Museo di San Marco è stato considerato un tasso di crescita che tiene conto del potenziale del Museo, ad oggi poco visitato rispetto alla collezione che ospita.

Il totale dei biglietti venduti per la Galleria dell'Accademia di Firenze nel 2018 è di 1.719.655 per un introito pari a € 10.689.320,00. Il dato definitivo per il Museo di San Marco relativo agli introiti di biglietteria per l'anno 2018 è di 360.016 €.

#### **40) Domanda**

Si chiede di conoscere se i dati forniti per il museo di San Marco (incassi bookshop e biglietteria, visitatori, ecc.) per gli anni fino al 2018 siano al netto delle aperture pomeridiane del sabato, domenica e Festivi attualmente in essere in modo continuativo, tenuto conto che tali aperture potrebbero essere proseguite solo dopo "apposito accordo tra concessionario ed Amministrazione". Se così non fosse vi chiediamo di pubblicare i dati corretti relativi a visitatori ed incassi fino alla ordinaria ora di chiusura così come riportato a pagina 10 del capitolato e di correggere tutti i documenti collegati.

#### **Risposta**

Premesso che il quesito non è chiaro, si precisa che i dati storici pubblicati nelle tabelle 2 dell'allegato B al Capitolato Tecnico riguardano gli effettivi visitatori totali del Museo di San Marco negli anni dal 2013 al 2018 (1° semestre) e quindi relativi agli orari di apertura in vigore all'epoca. Per quanto riguarda i dati relativi ai visitatori e incassi per gli anni della nuova concessione, si conferma la correttezza della stima e che essi tengono già conto del nuovo orario di chiusura riportato a pag. 10 del Capitolato Tecnico.

#### **41) Domanda**

Vista la molteplicità di richieste, si chiede un maggior dettaglio dei costi generali indicati nel PEF.

#### **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 Amministrazioni e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario.

#### **42) Domanda**

Si chiede conferma che, anche nella nuova concessione, vi sarà continuità dell'accordo con la Firenze Card.

#### **Risposta**

L'Amministrazione non ha a disposizione tale informazione.

#### **43) Domanda**

Si richiede di specificare cosa si intende esattamente per "modalità di diversificazione dei percorsi di visita in base alle diverse categorie di utenti" (v. sesta voce dell'elenco al punto 12 della tabella dei criteri discrezionali e tabellari di valutazione dell'offerta tecnica del disciplinare di gara, p.33).

#### **Risposta**

Si precisa che con tale dicitura si intende la richiesta di una descrizione che espliciti in che modo e secondo quali caratteristiche il concorrente differenzierà il percorso audio e video guida in base alla tipologia di visitatore al quale esso è dedicato, ad esempio per bambini e adulti.

#### **44) Domanda**

Alla pag. 13, in relazione alla previsione di avvalimento, si chiede conferma che l'avvalimento c.d. di garanzia non necessiti di prove specifiche; si chiede, inoltre, conferma che la precisazione "La mancata indicazione dei requisiti e delle risorse messi a disposizione dall'impresa ausiliaria non è sanabile in quanto causa di nullità del contratto di avvalimento" non sia riferibile all'avvalimento c.d. di garanzia.

#### **Risposta**

Atteso che il contratto di avvalimento costituisce il parametro rispetto al quale la stazione appaltante verificherà la serietà dell'impegno assunto dall'ausiliaria e controllerà l'effettivo impiego delle risorse oggetto di prestito nell'esecuzione dell'appalto, 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.

#### **45) Domanda**

Alla pag. 29, punto sub. 17, laddove si prevede che il PEF debba essere redatto sulla base del Piano Economico e Finanziario "di massima" e quindi contenere al minimo le voci in esso presente, si chiede se dette voci debbano essere rispettate in senso quantitativo o qualitativo.

#### **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. Si chiarisce che tale PEF dovrà avere al suo interno al minimo le voci del PEF di massima della stazione appaltante (ad eccezione delle voci relative ai costi del call center che, relativamente alla suddivisione tra biglietteria e servizi museali possono essere inserite anche in forma aggregata), intese come tipologia di voci e non come valori, dai quali il concorrente può invece discostarsi. I concorrenti sono infatti liberi di quantificare le voci di costo e ricavo sulla base della propria esperienza professionale.

#### **46) Domanda**

In relazione al punto sub 17 del disciplinare, alla pag. 29, si chiede che il flusso dei visitatori e gli incassi totali stimati "non potranno essere modificati dal concorrente". Si chiede di confermare la legittimità di detta previsione atteso che essa pone un limite alla libertà economica del concorrente e la capacità imprenditoriale del concessionario in sede di offerta.

#### **Risposta**

Si conferma le legittimità della previsione in quanto i concorrenti potranno variare tutte le voci di costo e ricavo presenti nel PEF di massima della Stazione Appaltante esplicitando in tal senso la propria capacità imprenditoriale.

#### **47) Domanda**

Sempre al punto sub 17, alla pag. 29, in relazione alla precisazione "In caso di modifica dei suddetti dati, i valori contenuti nel PEF del Concorrente si intenderanno comunque riferiti a quelli contenuti nel paragrafo 5 del Capitolato Tecnico e il valore percentuale dell'Aggio offerto verrà automaticamente applicato a questi ultimi" si chiede, quindi, se sussista o meno una libertà del concorrente di modificare i dati medesimi.

#### **Risposta**

Si ribadisce quanto previsto nel par. 17 del Disciplinare di gara, ossia che *"nel proprio PEF il Concorrente dovrà tener conto del flusso dei visitatori stimati al paragrafo 5 dell'Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico e degli incassi totali dalla vendita dei biglietti stimati allo stesso paragrafo, che non potranno essere modificati dal Concorrente."*

In caso di modifica dei suddetti dati, tale eventualità non sarà motivo di esclusione, ma il valore percentuale dell'Aggio offerto verrà automaticamente applicato ai "contenuti nel paragrafo 5 del Capitolato Tecnico", ossia agli "incassi stimati Biglietteria" derivante dal "Visitatori stimati" presenti nella tabella di tale paragrafo.

#### **48) Domanda**

Alla pag. 30, all'interno della griglia di valutazione "tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica", è previsto che "l'integrazione e le sinergie tra i differenti servizi oggetto della Concessione in relazione a quanto richiesto in capitolato tecnico e all'obiettivo generale per il futuro Concessionario, in quanto intermediario tra i Musei e i visitatori, di comunicare al pubblico un'immagine positiva ed efficiente dei Musei grazie all'ottimizzazione complessiva del sistema di accoglienza" e che "la valutazione terrà conto [...] della capacità di aumentare la visibilità dei Musei grazie a strategie utilizzabili su tutti i canali a disposizione". Si chiede se detta previsione, che presuppone una capacità di sviluppo da parte del concorrente non sia incompatibile con quella relativa alla vincolatività dei dati forniti dall'Amministrazione ai fini della redazione del PEF.

#### **Risposta**

Si chiarisce che tale previsione non è incompatibile con il vincolo a tenere ferme le stime sui visitatori e sugli incassi di biglietteria riportati al par. 5 del Capitolato Tecnico, in quanto, come riportato allo stesso paragrafo, l'obiettivo primario della Galleria dell'Accademia di Firenze è quello di *diversificare il proprio pubblico e razionalizzare i flussi di visitatori* e non di aumentarli significativamente. Inoltre le stime prevedono un incremento, seppur minimo, degli accessi ai Musei, proprio per tenere conto della futura capacità del Concessionario di aumentare la visibilità e migliorare l'accoglienza complessiva dei Musei. E comunque, ogni eventuale aumento dei visitatori sarà a favore del Concessionario in virtù dell'aggio di biglietteria e degli incassi dei servizi museali.

#### **49) Domanda**

Si chiede se al criterio tabellare n. 8 della "Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica" verrà attribuito il coefficiente C 1 oppure il punteggio massimo 0,5.

#### **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. Per chiarire ulteriormente si riporta di seguito un esempio, con riferimento al criterio tabellare n.8: se si offre la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato del call center con tariffazione gratuita, il punteggio del concorrente sarà  $(C) 1 \times (P) 0,5 = (P_i) 0,5$ .

#### **50) Domanda**

Si chiede se al criterio tabellare n. 17 della "Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica" verrà attribuito il coefficiente C 1 oppure il punteggio massimo 1.

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 49.

#### **51) Domanda**

Si chiede se al criterio tabellare n. 18 della "Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell'offerta tecnica" verrà attribuito il coefficiente C 1 oppure il punteggio massimo 1.

#### **Risposta**

---

Si veda risposta al quesito n. 49.

#### **52) Domanda**

Si chiede se al criterio tabellare n. 19 della “Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica” verrà attribuito il coefficiente C 1 oppure il punteggio massimo 1.

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 49.

#### **53) Domanda**

Si chiede se ai criteri tabellari da n. 20 a n. 35 della “Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica” verrà attribuito il coefficiente C 1 oppure il punteggio massimo 0,5.

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 49.

#### **54) Domanda**

Si chiede se i criteri selettivi n. 37 e 38 della “Tabella dei criteri discrezionali (D) e tabellari (T) di valutazione dell’offerta tecnica” ed in generale la richiesta di sviluppare politiche di miglioramento dell’affluenza e della fruibilità dei servizi non sia incompatibile con la previsione della legge di gara che non consente di discostarsi dal dato di affluenza fornito dall’Amministrazione.

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 48.

#### **55) Domanda**

Si chiede di conoscere come venga garantita la pubblicità delle sedute e come, in particolare, vengano raccolte le verbalizzazioni dei concorrenti partecipanti alle stesse.

#### **Risposta**

Nel par. 19 del Disciplinare di Gara, è previsto che: *“Si precisa che alla prima seduta pubblica (ed alle successive sedute pubbliche di apertura delle offerte tecniche ed economiche) potrà assistere ogni concorrente **collegandosi da remoto al Sistema tramite propria infrastruttura informatica**”.*

In particolar modo si rinvia 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)

#### **56) Domanda**

In relazione alla previsione di cui alla pag. 47 del Disciplinare, punto sub. 20 “commissione giudicatrice” si chiede di conoscere se l’Amministrazione intenda nominare un esperto in beni culturali, alla luce (i) della previsione codicistica di cui all’art. Art. 77 che prevede espressamente, per i casi di aggiudicazione con il criterio dell’offerta economicamente più vantaggiosa che la valutazione delle offerte dal punto di vista tecnico ed economico sia “affidata ad una commissione giudicatrice, composta da esperti nello specifico settore cui afferisce l’oggetto del contratto”; (ii) della rilevanza del contratto sia dal punto di vista economico, sia in relazione all’importanza dei siti in gara.

#### **Risposta**

Secondo quanto espressamente indicato al paragrafo 20 del Disciplinare di gara, così come modificato a seguito di Errata Corrigere pubblicato in data 18 gennaio 2019, la Commissione giudicatrice, composta da esperti nello specifico settore della gara, sarà nominata ai sensi dell’art. 216, comma 12 del d.lgs. n. 50/2016 a mente del quale la

commissione giudicatrice viene nominata dalla stazione appaltante “secondo regole di competenza e trasparenza preventivamente individuate da ciascuna stazione appaltante”.

Per quanto riguarda i criteri per la nomina dei componenti delle commissioni giudicatrici nelle gare bandite da Consip S.p.A. gli stessi sono consultabili sul sito internet della medesima al seguente indirizzo: <http://www.consip.it/societa-trasparente/bandi-di-gara-e-contratti/commissioni-di-gara>.

#### **57) Domanda**

Si chiede se il servizio di prenotazione e quello di prevendita possano essere svolti a pagamento.

#### **Risposta**

No. Come previsto al par. 9.2.2 del Capitolato Tecnico: *il servizio di prenotazione e/o prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti.*

#### **58) Domanda**

A pagina 22 del Disciplinare, art. 15.1, viene indicato che “La domanda (se presentata limitatamente alla richiesta di partecipazione alla gara) è sottoscritta con firma digitale: - nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario costituiti, dalla mandataria/capofila”; successivamente, tuttavia, viene previsto che “Nel caso in cui il concorrente utilizzi la “domanda di partecipazione” integrale messa a disposizione da Consip (allegato 2) essa deve essere predisposta e sottoscritta: - in caso di RTI e Consorzi ordinari costituiti/costituendi da ciascuno dei soggetti che costituiscono /costituiranno il raggruppamento o consorzio;”. Atteso che gli artt. 16 e 17 rinviano al predetto art. 15.1 per quanto attiene alla sottoscrizione dell’offerta tecnica ed economica; e che la differenza tra RTI costituendo e costituito consta anche nel fatto che, nel secondo caso, alla mandataria è già stato formalmente conferito il mandato a rappresentare le mandanti, si chiede di confermare che, in caso di RTI costituiti, l’allegato 2 (domanda di partecipazione), offerta tecnica ed offerta economica (e loro allegati) debbano essere sottoscritti con firma digitale dalla sola mandataria.

#### **Risposta**

Si precisa che, esclusivamente con riferimento alla Domanda di partecipazione, le modalità di sottoscrizione della stessa, in caso di concorrenti che partecipano in forma associata, cambiano a seconda del fatto che il concorrente utilizzi o meno il fac simile (Allegato 2) messo a disposizione da Consip. Quest’ultimo, infatti, contiene le dichiarazioni integrative indicate al paragrafo 15.3.1 del Disciplinare di gara che necessitano, tanto in caso di RTI costituendi quanto in caso di RTI già costituiti, della firma di tutti i soggetti che costituiscono o costituiranno il raggruppamento così come espressamente indicato al paragrafo 15.1 del Disciplinare di gara.

Ove, invece, il concorrente decida di non utilizzare il modello di Domanda di partecipazione messo a disposizione da Consip, rendendo separatamente le dichiarazioni integrative di cui al paragrafo 15.3.1. del Disciplinare medesimo, a) la Domanda di partecipazione contenente le sole informazioni di cui al Bando Tipo ANAC n. 1/2017, dovrà essere sottoscritta in caso di RTI costituendi da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento, nel caso di RTI costituiti dalla sola mandataria; b) le dichiarazioni integrative di cui al paragrafo 15.3.1 del Disciplinare dovranno essere rilasciate e sottoscritte digitalmente dalle singole imprese componenti il RTI costituendo o costituito.

Per l’offerta tecnica ed economica si applica in ogni caso la previsione secondo cui le stesse dovranno essere sottoscritte in caso di RTI costituendi da parte di tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento, in caso di RTI costituiti dalla mandataria.

#### **59) Domanda**

All’art. 20 della bozza di contratto di concessione, sono dedotte, all’art. 1 lett. a) e lett. b), quali cause di risoluzione del rapporto, ad iniziativa del Concedente, ipotesi che, a norma del (richiamato) art. 175 facoltizzano l’Amministrazione a modificare il contratto (“le concessioni possono essere modificate senza una nuova procedura di aggiudicazione”). Si chiede di chiarire se non sussista una incompatibilità tra la facoltà di modificare il contratto da parte dell’Amministrazione e quella di risolverlo. Infatti, parrebbe che, da una parte, la legge preveda casi (tassativi) di



modifica del contratto, dall'altro l'Amministrazione attribuisca a sé la facoltà di risoluzione in ipotesi di violazione della legge medesima.

**Risposta**

Si precisa che le ipotesi di risoluzione richiamate al comma 1, lett. a ) e b), art. 20 dello Schema di contratto di concessione si riferiscono esclusivamente al caso in cui vengano superate le soglie indicate nei commi 2 e 4 dell'art. 175.

**60) Domanda**

Si chiede di meglio specificare l'ipotesi di risoluzione ai sensi dell'art. 20 della bozza di contratto, lett. f) "azioni giudiziarie per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere privativa altrui, intentate contro le Concedenti, ai sensi del successivo articolo 26 "Brevetti industriali e diritto d'autore". Dalla lettura della norma, infatti, risulta che una causa (anche infondata) nei confronti del concedente legittimi l'Amministrazione a risolvere il contratto, quando detta possibilità sembra incompatibile con la previsione di cui al successivo art. 27 "brevetti industriali e diritti di autore", commi 1, 2 e 3.

**Risposta**

Come precisato al comma 4 dell'art. 27 dello Schema del contratto di concessione "brevetti industriali e diritti d'autore", nelle ipotesi di azione giudiziaria per violazioni di diritti di brevetto, di autore ed in genere di privativa altrui, intentate contro le Concedenti, queste potranno risolvere il contratto, a prescindere dalla accertata fondatezza della pretesa azionata, salvo il caso in cui il Concessionario ottenga il consenso alla continuazione dell'uso dei dispositivi o delle soluzioni tecniche o di altra natura il cui diritto è giudizialmente contestato. Alla accertata fondatezza della pretesa azionata si ricollega, invece, l'ulteriore effetto, che si accompagna alla risoluzione, del risarcimento del danno.

**61) Domanda**

A pag. 14 del Capitolato tecnico di gara par. 9.1 vengono indicati n. 5 presidi di orientamento dei visitatori per le gestioni delle code. Nel PEF alla voce costi del personale non è indicata alcuna cifra con tale voce. Si richiedono dettagli in merito.

**Risposta**

Si chiarisce che il costo del personale relativo al servizio di orientamento dei visitatori rientra sotto la voce "controllo accessi".

**62) Domanda**

Per poter tener conto degli aspetti economici, in merito all'eventualità di produrre e distribuire materiale informativo presso i Musei (Capitolato tecnico pag. 31 Servizio informazioni) si chiede di conoscere la previsione delle specifiche caratteristiche tecniche e la tiratura delle brochure e pieghevoli per ciascun museo.

**Risposta**

Si chiarisce che, trattandosi di una eventualità, nel caso in cui il Concessionario sia chiamato a svolgere tale mansione, come riportato a pag. 31 del Capitolato Tecnico, *"Nel corso della fase preliminare (cfr. par. 12.1), e con cadenza annuale nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione concorda con il Concessionario contenuti e tiratura delle brochure informative da produrre e distribuire"*.

**63) Domanda**

In riferimento per quanto espresso nel Capitolato tecnico punto 7 pag. 11, si chiede conferma che per ogni singolo museo, possa essere previsto un "Responsabile di servizio" unico (per tutti i servizi, per ogni turno e per singolo museo) nei confronti di ciascuna Amministrazione.

**Risposta**

---

Si conferma.

**64) Domanda**

Si chiede conferma che entrambi gli ingressi su strada della Galleria dell'Accademia rimarranno gli attuali.

**Risposta**

Si conferma.

**65) Domanda**

Nel capitolato tecnico sezione 11 pag. 38 viene presentata la tabella riportante il numero di postazioni di cassa da garantire per il servizio di bookshop (n. 2 Accademia, n. 1 San Marco); si chiede di verificare i relativi costi riportati nel PEF, alla voce personale bookshop, poiché l'importo di 2.119.195 Euro, dei cinque anni, sembra corrispondere ad un numero di postazioni superiore.

**Risposta**

Si veda risposta al quesito n.28.

**66) Domanda**

Con riferimento all'appalto in oggetto, premesso che il codice CPV principale è il 925210000-9 "servizi museali", anche in considerazione di un principio di favor participationis, chiediamo conferma che il requisito di cui al punto 7.2 lett. b) del Disciplinare di gara, possa essere altresì soddisfatto mediante un fatturato medio annuo superiore a 1.500.000,00 € negli ultimi tre esercizi finanziari disponibili alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, riferito ad uno o più appalti aventi ad oggetto servizi integrati di sorveglianza, coordinamento di tutela del patrimonio, assistenza al pubblico, accoglienza, portineria e biglietteria presso sedi museali, costituenti complessivamente servizi museali.

**Risposta**

Si conferma che la comprova del possesso del requisito di cui al paragrafo 7.2 lett. b) del Disciplinare di Gara può essere soddisfatto attraverso un fatturato medio annuo superiore a 1.500.000,00 € negli ultimi tre esercizi finanziari approvati alla data di scadenza del termine di presentazione delle offerte, riferito ad appalti aventi ad oggetto servizi integrati, purché nell'ambito di detti contratti sia possibile scorporare la quota parte di fatturato riferita a servizi di biglietteria e che tale quota non sia inferiore alla soglia di 1.500.000,00 € indicata al paragrafo 7.2, lett. b) del Disciplinare di Gara.

**67) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico, alla voce 5 Valore della Gara, con specifico riferimento alla Galleria dell'Accademia di Firenze, si legge: "Tale previsione è frutto di indicazioni fornite direttamente dalla Direzione della Galleria, nell'ottica di diversificare il proprio pubblico e razionalizzare i flussi di visitatori." Con riferimento alla diversificazione del proprio pubblico, si chiede se sono stati redatti documenti indicanti obiettivi strategici e categorie di pubblico principali, così da poter impostare, già nell'Offerta Tecnica, soluzioni coerenti con tali obiettivi.

**Risposta**

Le Amministrazioni non hanno messo a disposizione tali informazioni.

**68) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico, alla voce 9.2.1 Biglietteria fisica (pagina 19 di 64) si legge che "Le amministrazioni potranno chiedere al personale di biglietteria fisica di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori, quali fascia d'età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc. non finalizzate alla identificazione personale degli stessi." Si chiede, al riguardo, una rettifica o una migliore specificazione, stante la previsione di nominatività dei biglietti e la funzione di controllo richiesta.

**Risposta**

Si chiarisce che i dati citati nel paragrafo 9.2.1 del Capitolato Tecnico sono utili, ad esempio, a dividere i visitatori in cluster (es. fascia di età, motivo della visita, area di provenienza, etc.) senza collegare le informazioni al singolo nominativo. Tali dati, infatti, non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico museale in senso generale.

**69) Domanda**

In più di un'occasione, all'interno del Capitolato Tecnico, è presente il richiamo che "In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto da ciascuna Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione straordinaria. Si chiede, in questo senso, se il Concessionario è tenuto ad effettuare tali interventi di manutenzione straordinaria anche in caso il Concessionario non sia responsabile in alcun modo dell'appurato degrado di cui sopra.

**Risposta**

Si rappresenta che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione straordinaria solo negli spazi di sua competenza e relativamente ad arredi e impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

**70) Domanda**

Con riferimento al Capitolato 10.3 Applicazione per Smartphone (pagina 34 di 64) si richiede la tipologia di materiale informativo attualmente in possesso dell'Amministrazione (contenuti video, audio, ricostruzioni 3d, ecc.).

**Risposta**

Si chiarisce che le Amministrazioni non hanno reso disponibile tale informazione.

**71) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico, alla voce 9.2.1 Biglietteria fisica (pagina 18 di 64) si legge che "Presso l'atrio del museo saranno installati (a cura dell'amministrazione) 2 video monitor informativi non interattivi". Si chiede al riguardo se la previsione di "non interattività" è dovuta a ragioni logistiche (impossibilità di connettere attraverso appositi collegamenti i monitor) o per una mera ragione di rapporto costi/benefici.

**Risposta**

Si chiarisce che la "non interattività" è una scelta dell'Amministrazione. Si tratta di monitor non interattivi di proprietà dell'Amministrazione le cui caratteristiche di dettaglio saranno condivise con il Concessionario prima dell'avvio delle attività.

**72) Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico, alla voce 9.2.2.1, si richiede se siano disponibili analitiche approfondite con i dati di traffico (utenti unici, returning visitors) del Sito Web Ufficiale dei due musei.

**Risposta**

Le Amministrazioni non hanno a disposizione tale dato.

**73) Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico, alla voce 9.2.2.2 (Call Center), con riferimento all'outbound per la didattica, si chiede di conoscere lo storico delle chiamate in outbound e il tasso di conversione (chiamate in outbound/numero visite didattiche prenotate).

**Risposta**

---

Le Amministrazioni non hanno a disposizione tale dato.

#### **74) Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico, alla voce 9.2.2.3 Infrastruttura informatica di supporto (pagina 26 di 64) si legge che “Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 38 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che si intende proporre, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- a) stimolare future visite;
- b) stimolare l’acquisto di materiali e servizi;
- c) stimolare il passaparola.”

Si chiede, pertanto:

- (i) se in tale azioni è possibile prevedere la gestione diretta dei canali social delle Amministrazioni;
- (ii) la possibilità di visionare tutte le analitiche dei canali social (interazioni, ecc.).

#### **Risposta**

Si precisa che, relativamente al Museo di San Marco, gli eventuali canali social saranno gestiti direttamente dalla Direzione del Museo. Relativamente alla Galleria dell’Accademia, l’Amministrazione non ha reso disponibili le informazioni richieste.

#### **75) Domanda**

Con riferimento al Capitolato Tecnico, alla voce 10.3 Applicazione per smartphone si chiede conferma che si tratti effettivamente di una sola APP per i due musei e non di due APP, ognuna per un museo. In caso affermativo, si domanda quale look & feel grafico dovrà rispettare la suddetta APP unica.

#### **Risposta**

Si conferma. Si chiarisce che la grafica delle pagine in comune sarà scelta dal concorrente liberamente, tenendo presente la necessità di chiarezza e facilità di utilizzo; la grafica delle pagine personalizzate dovrà essere in linea con la grafica di ciascun Museo.

#### **76) Domanda**

In relazione al punto 9.2 Biglietteria si domanda se l’obbligo di associare un nominativo univoco ad ogni biglietto debba rispettare o meno quanto disposto in materia di nominatività dei titoli di accesso dalla Legge n° 145 del 30/12/2018 (Legge di Bilancio 2019) art. 1 commi 1099 e 1100.

#### **Risposta**

Si chiarisce che la disposizione richiamata non si ritiene applicabile.

#### **77) Domanda**

Si chiede di indicare in quale spazio si deve allegare la ricevuta di pagamento del contributo ANAC, non essendo previsto uno spazio dedicato.

#### **Risposta**

Come indicato al paragrafo 13 del Disciplinare di gara “*Modalità di presentazione dell’offerta e sottoscrizione dei documenti di gara*” il concorrente dovrà produrre tutta la documentazione di cui si compone l’Offerta nelle varie sezioni previste a Sistema secondo le regole indicate nella Tabella riportata nel predetto paragrafo e, in particolare dovrà inserire il Documento attestante il pagamento del contributo CIG nella sezione **Documento attestante l’avvenuto pagamento del contributo all’ANAC.**

#### **78) Domanda**

---

A pag. 34/35 del disciplinare di gara punto 16 “Bookshop- punti vendita fisici”, si chiede di descrivere “strategie di coordinamento e cross selling tra i punti vendita dei due musei”. Tenuto conto che per la realizzazione delle predette strategie risulta essenziale, per alcune tipologie di prodotti (raccolta cartoline, guide tematiche, ecc.) prevedere l'utilizzo congiunto dei loghi di entrambi i musei, si chiede conferma che sia possibile utilizzare congiuntamente i loghi di entrambi i musei per taluni prodotti. - Si chiede di chiarire se sia – o meno – prevista una linea di packaging coordinata dei due musei, attesa la richiesta di cross selling prevista in gara.

**Risposta**

Si chiarisce che, premesso che le attività di *cross selling* non devono necessariamente includere prodotti comuni ai due Musei, non è possibile utilizzare congiuntamente i due loghi né tantomeno è prevista una linea di packaging coordinata.

**79) Domanda**

Il Capitolato Tecnico, all'art. 11.2.2 Merchandising, indica che “Per quanto riguarda San Marco al momento l'Amministrazione non dispone di un logo e di un'immagine coordinata, a tal proposito il Concessionario è chiamato a proporre una linea grafica all'Amministrazione prima della data di Avvio delle Attività”. Si chiede di chiarire come si coordini questa disposizione con quella prevista nel disciplinare di gara che, riguardo alla linea packaging, per il museo di San Marco tratta unicamente “una grafica dedicata al Museo...”, che dunque pare escludere la proposizione di un logo.

**Risposta**

Premesso che il quesito non è chiaro, come riportato nel passaggio del Capitolato Tecnico richiamato nel quesito del concorrente, il Concessionario è chiamato a proporre una linea grafica all'Amministrazione, e si precisa che tale linea grafica dedicata al Museo di San Marco può essere comprensiva della proposizione del logo.

**80) Domanda**

Con riferimento all'ALLEGATO B AL CAPITOLATO TECNICO – DATI STORICI DI FRUIZIONE DEI SERVIZI, in particolare Tabella 5 – Galleria dell'Accademia di Firenze – Chiamate annuali al Call Center (P. 6), si chiede di chiarire:- se il numero totale riportato per anno corrisponda al numero di chiamate gestite, oppure al numero totale di chiamate entrate in IVR;- la suddivisione di dette chiamate per provenienza (Italia – Paesi Esteri), con la specifica dei Paesi Esteri di provenienza delle chiamate;- l'andamento stagionale dei flussi di chiamate, con suddivisione per mesi da gennaio a dicembre dei dati delle chiamate.

**Risposta**

L'Amministrazione non ha a disposizione il dato.

**81) Domanda**

Con riferimento all'ALLEGATO 7 – PERSONALE ATTUALMENTE IMPIEGATO SUI SERVIZI OGGETTO DI GARA, per quanto concerne il personale per il servizio di Call Center, si chiede di chiarire quale sia la quota del monte ore settimanale totale per ciascun dipendente dedicata in via esclusiva ai servizi oggetto di gara.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 21.

**82) Domanda**

Con riferimento al Servizio di Call Center erogato dal Fornitore attuale del servizio, si chiede di chiarire se gli operatori rispondono dall'Italia e dove sia ubicata la sede operativa del Call Center.

**Risposta**

Gli operatori rispondono dall'Italia e la sede è ubicata a Firenze.

**83) Domanda**

Da capitolato tecnico (v. 10.2.2 Radioguide) è prevista la fornitura del servizio di radioguide. Le caratteristiche tecniche del prodotto non trovano riscontro nell'attribuzione dei punteggi all'interno della tabella- criteri di valutazione alla voce n.12 "Caratteristiche delle audio e video guide", né sotto altre voci. Si chiede:-se sia necessaria la descrizione, le caratteristiche tecniche e l'immagine del prodotto-come, dove e in base a quali criteri sarà valutato il prodotto stesso.

**Risposta**

Non è richiesta ai concorrenti alcuna descrizione degli apparecchi dal momento che essi non sono oggetto di offerta tecnica.

**84) Domanda**

Si chiede di chiarire le modalità con cui un'impresa stabilita in un altro stato membro possa partecipare alla procedura aperta mediante registrazione alla piattaforma MEPA e invio della documentazione di gara.

**Risposta**

Preliminarmente, si chiarisce che la procedura di gara in oggetto è una gara comunitaria a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. che si svolge tramite il "Sistema" (con ciò intendendosi la piattaforma telematica di negoziazione nella disponibilità di Consip S.p.A., conforme alle regole stabilite dal d.lgs. n. 82/2005 e dalle pertinenti norme del d.lgs. n. 50/2016) e non nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione - MEPA. Le modalità di registrazione presso il Sistema e di invio della documentazione ai fini della partecipazione alla gara sono indicate nel Disciplinare di gara.

**85) Domanda**

Con riferimento all'art. 23.1 "Documenti per la stipula" del disciplinare di gara, si chiede se, in caso di RTI in cui la prestazione principale svolta dalla mandataria e da alcune mandanti che hanno in parte le medesime competenze mentre la prestazione secondaria è svolta esclusivamente da un mandante, la documentazione di cui alle lettere d) e e) deve essere presentata dalla mandataria in nome e per conto di tutte le mandanti raggruppate con responsabilità solidale oppure da tutte le imprese per la rispettiva responsabilità pro quota.

**Risposta**

In caso di RTI misto come quello descritto la documentazione di cui alle lettere d) ed e) del paragrafo 23.1 del Disciplinare di gara dovrà essere prodotta come segue: un unico documento comprovante la prestazione di una garanzia definitiva ed un'unica polizza assicurativa in cui contraenti siano l'impresa mandataria anche in nome e per conto delle imprese raggruppate che svolgono la prestazione principale in forma di raggruppamento orizzontale e l'impresa mandante che svolge la prestazione secondaria in forma di raggruppamento verticale limitatamente alla responsabilità per la prestazione di propria competenza, ferma restando la responsabilità solidale della mandataria.

**86) Domanda**

Non essendo previsto sulla piattaforma MEPA uno spazio ad hoc per allegare la garanzia provvisoria, si chiede dove debba essere inserita.

**Risposta**

Preliminarmente, si chiarisce che la procedura di gara in oggetto è una gara comunitaria a procedura aperta ai sensi dell'art. 60 del d.lgs. n. 50/2016 e s.m.i. che si svolge tramite il "Sistema" (con ciò intendendosi la piattaforma telematica di negoziazione nella disponibilità di Consip S.p.A., conforme alle regole stabilite dal d.lgs. n. 82/2005 e dalle pertinenti norme del d.lgs. n. 50/2016) e non nell'ambito del Mercato Elettronico della Pubblica Amministrazione - MEPA. Come indicato al paragrafo 13 del Disciplinare di gara "Modalità di presentazione dell'offerta e sottoscrizione dei documenti di gara" il concorrente dovrà produrre tutta la documentazione di cui si compone l'Offerta nelle varie sezioni previste a Sistema secondo le regole indicate nella Tabella riportata nel predetto paragrafo e, in particolare,

dovrà inserire la garanzia provvisoria nella apposita sezione denominata **Cauzione provvisoria e documentazione a corredo**.

#### **87) Domanda**

Da capitolato tecnico paragrafo 9.1 (pag. 15) risulta che il servizio di orientamento dei visitatori prevede "la gestione delle code, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori in prossimità dell'ingresso della Galleria (anche lungo via Ricasoli) con personale dedicato". Trattandosi via Ricasoli di strada comunale, le autorizzazioni per l'occupazione del suolo pubblico verranno richieste, gestite e monitorate dalla concorrente Galleria dell'Accademia di Firenze?

#### **Risposta**

Premesso che la Galleria dell'Accademia di Firenze è Concedente e non concorrente nella presente procedura, si precisa che il servizio di orientamento dei visitatori non prevede nessun tipo di occupazione di suolo pubblico, dato che, come riportato al par. 9.1 del Capitolato Tecnico: *"Oggetto del servizio, da erogare solo presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, è la gestione delle code, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori in prossimità dell'ingresso della Galleria (anche lungo via Ricasoli) **con personale dedicato, con l'obiettivo di fornire informazioni utili e riconoscibili indicazioni istituzionali**"*.

#### **88) Domanda**

I progetti per i bookshop devono essere due per ciascuna location e quindi 4 in totale o uno per ciascuna location e quindi 2 in totale?

#### **Risposta**

Si precisa che le proposte progettuali per i bookshop dovranno essere due in totale, quindi una per ciascun Museo.

#### **89) Domanda**

Quali sono le tempistiche per allestimento di ciascun bookshop?

#### **Risposta**

Al par. 12.2 del Capitolato Tecnico viene specificato che i locali da arredare saranno consegnati al nuovo concessionario **"almeno 3 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività"**, salvo diverso accordo tra le parti".

#### **90) Domanda**

La biglietteria del museo di San Marco ha attualmente un ingresso con passaggio centrale corrispondente alla porta a vetro. Si chiede se, per motivi di sicurezza ed esodo antincendio, il passaggio dovrà restare centrale oppure se è possibile spostare su un lato la via di scorrimento del pubblico in ingresso e uscita (mantenendo chiaramente le dimensioni attuali di passaggio).

#### **Risposta**

Posto che l'accesso principale e unico del Museo resta quello da Piazza San Marco, e l'uscita è collocata dalla parte opposta del Museo (su Via della Dogana), il passaggio attuale di ingresso dovrà restare centrale anche per ragioni di sicurezza.

#### **91) Domanda**

L'impianto di condizionamento e quello elettrico sono modificabili con un progetto specifico?

#### **Risposta**

Premesso che non è chiaro a quale dei due Musei e a quali spazi il concorrente faccia riferimento nel quesito, relativamente alla biglietteria del Museo di San Marco gli impianti, in quanto tali, sono certamente aggiornabili e

modificabili. Trattandosi però di un ambiente storico e monumentale tutelato, nel caso in cui siano previsti interventi murari (tracce etc.), essi vanno progettati, valutati e condivisi con la Soprintendenza competente.

Relativamente al bookshop della Galleria dell'Accademia di Firenze, si chiarisce che l'impianto di condizionamento è di esclusiva gestione dell'Amministrazione; per l'impianto elettrico sarà eventualmente possibile, previa apposita richiesta del concessionario e approvazione della direzione della Galleria, variare i punti luce.

#### **92) Domanda**

Per gli arredi del bookshop dell'Accademia si chiede se in caso di buffet dovranno essere tutti removibili o solamente gli arredi centrali, mantenendo fissi gli arredi perimetrali seppur componibili e quindi smontabili.

#### **Risposta**

Si chiarisce che gli arredi devono essere tutti removibili, anche se, in caso di buffet, saranno gli arredi centrali ad essere eventualmente interessati da spostamenti.

#### **93) Domanda**

Il precedente conduttore provvederà o meno alla rimozione degli arredi esistenti nel bookshop della galleria dell'accademia?

#### **Risposta**

Si chiarisce che il concessionario uscente libererà i locali bookshop in modo da consentire al nuovo concessionario di procedere con l'allestimento.

#### **94) Domanda**

E' possibile personalizzare il controsoffitto e il pavimento modificando i materiali anche semplicemente giustapponendo un pavimento galleggiante o delle lastre di cartongesso?

#### **Risposta**

Premesso che non è chiaro a quale dei due Musei e a quali spazi il concorrente faccia riferimento nel quesito, si risponde relativamente al bookshop della Galleria dell'Accademia dato che le domande precedenti fanno riferimento a tale spazio: non è possibile personalizzare il controsoffitto, inteso come struttura, sarà possibile eventualmente migliorare i punti luce. Non è possibile modificare il pavimento con pavimento galleggiante o lastre di cartongesso.

#### **95) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico, alla voce 9.2 Biglietteria (pagina 17 di 64) si legge che "la piattaforma informatica deve.....prevedere riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente". Si chiede pertanto di specificare che cosa si intenda col termine "dinamicamente"

#### **Risposta**

Si precisa che con il termine "dinamicamente" si intende un sistema di riduzioni, scontistiche e promozioni che si adatti alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi.

#### **96) Domanda**

Nel capitolato Tecnico, alla voce 9,2.2.3 Infrastruttura informatica di supporto (pagina 25 di 64) è indicato che, presso la Galleria dell'Accademia, la contingenza massima di visitatori all'interno del sito è di 580 unità. Tuttavia, in sede di sopralluogo, è stato indicato che la contingenza attuale è pari a 600 unità. Si chiede di chiarire la discrasia evidenziata e di specificare le stime d'ingressi di cui al PEF fornito di quale contingenza tengano conto (580 o 600)

#### **Risposta**

Si conferma la cifra di 580 unità riportata nella documentazione di gara.

---



### 97) Domanda

A pag. 13 del Capitolato tecnico viene richiesta un'attività di formazione del personale di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna rivolta specificatamente alle figure lì elencate, da svolgersi entro 15 giorni dall'avvio del servizio. Si richiede di specificare precisamente che tipo di formazione fornire al personale.

### Risposta

Si riporta quanto esplicitato alla fine del par. 7.1 del Capitolato Tecnico:

*I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e le Amministrazioni nel corso della fase preliminare, saranno relativi:*

- a ciascun Museo e alle relative collezioni, oltre che al codice di comportamento adottato dal MiBAC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione.

### 98) Domanda

A pag. 17 del CAPITOLATO TECNICO si richiede che i biglietti vadano emessi su carta con banda magnetica con codice a barre e/o QRcode, smart-card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi o corrispondenti agli standard ISO.

A tal riguardo, si richiede di specificare se i biglietti devono avere entrambe le caratteristiche di banda magnetica + codice a barre, ecc., oppure se sono i biglietti possono avere solo il barcode/QRcode o solo la banda magnetica o solo il microchip o eventualmente solo un segnale NFC/RFID.

Inoltre, si richiede di specificare per i biglietti venduti on-line, se sono accettati all'ingresso direttamente i biglietti PDF stampati su normale carta A4 (cosiddetti print@home) anche presentati su display (smartphone o tablet) o se questi biglietti dovranno essere obbligatoriamente convertiti presso il botteghino locale con uno biglietto fisico (con le caratteristiche predette).

### Risposta

Si conferma quanto previsto al par. 9.2 del Capitolato Tecnico, vale a dire che i biglietti devono essere emessi almeno su carta con banda magnetica più codice a barre, e/o carta con banda magnetica più QR code, e/o carta con banda magnetica più smart card, e/o carta con banda magnetica più altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO.

Per quanto riguarda i biglietti print@home, il capitolato tecnico al par. 9.2.2 esplicita che *la prevendita deve avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia print-at-home che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso, sia in versione cartacea sia digitale, direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria.*

### 99) Domanda

Le Card turistico culturali, come sono riscontrate (ovvero verificate) e a cosa danno diritto? Un esempio?

### Risposta

Il Capitolato Tecnico riporta al par. 9.2.1 che la biglietteria fisica deve occuparsi anche della conversione di eventuali card turistico – culturali già emesse in titoli di accesso, pertanto il Concessionario al momento del controllo accessi non dovrà verificare la card ma direttamente il biglietto di ingresso. Un esempio di card turistico culturale è la *Firenze Card*, che viene venduta in altri punti vendita al di fuori della Galleria dell'Accademia di Firenze e che dà diritto ai possessori a un ingresso al Museo.

### 100) Domanda

Pag. 15 del Capitolato tecnico, in merito alle soluzioni che si possono apportare per la trasmissione di informazioni all'utenza in prossimità dell'ingresso della Galleria dell'Accademia, si richiede di specificare la frase: "... strumenti che

---

aumentino la riconoscibilità degli addetti del concessionario” e di confermare che è possibile utilizzare dispositivi tecnologici nella sala d’ingresso della Galleria dell’Accademia.

**Risposta**

Si chiarisce che gli strumenti che aumentino la riconoscibilità degli addetti al concessionario devono avere la finalità di rendere facilmente distinguibili gli operatori del concessionario rispetto a soggetti non autorizzati, e che, come specificato a pag. 15 del Capitolato Tecnico, il servizio di orientamento dei visitatori è da esplicarsi solo fuori dal Museo.

**101) Domanda**

Proposte soluzioni anche tecnologiche per la fruizione del sito museale di San Marco.

Pag. 19 del CAPITOLATO TECNICO si richiede di confermare che sono ammesse soluzioni anche tecnologiche al museo di San Marco, es. schermi.

Pag. 19 del CAPITOLATO TECNICO: si richiede di specificare il significato della frase “...ogni postazione deve costituire un Punto Remoto della piattaforma informatica”. Ovvero, che differenza c’è fra un “punto remoto” e una “postazione di biglietteria”, quando potenzialmente potrebbero fare le stesse operazioni?

Inoltre, per meglio chiarire, quali sono le postazioni “non remote” e quali funzioni eventualmente diverse avrebbero?

**Risposta**

Per quanto riguarda il primo quesito, data la particolare natura monumentale e storica dell’edificio e del Museo di San Marco, si chiarisce che non sono ammessi schermi o altre strutture tecnologiche negli spazi museali. Saranno pertanto ammesse, solo nello spazio della biglietteria fisica, soluzioni anche tecnologiche che non intacchino o modifichino in alcun modo la struttura e i rivestimenti di pavimenti e pareti né l’aspetto degli apparati decorativi del locale biglietteria.

Per quanto riguarda il secondo quesito, la definizione di “punto remoto” della piattaforma informatica costituisce una ulteriore specifica relativa alle postazioni di biglietteria, pertanto ogni postazione di biglietteria è un “punto remoto”. Non esistono postazioni “non remote”.

**102) Domanda**

A pag. 21 del Capitolato tecnico si parla della distinzione dei titoli emessi in prevendita, con la specifica che i titoli emessi in “prevendita” si definiscono tali quando non vengono venduti per il giorno in corso. Poiché immediatamente dopo, si specifica che i titoli emessi in prevendita non possono avere sovrapprezzi e maggiorazioni e, sostanzialmente, sono uguali a quelli emessi per il giorno in corso, e siccome il dato della vendita anticipata è comunque un dato statistico disponibile nel sistema, perché si sa perfettamente quando è stato venduto un biglietto, si chiede di specificare il motivo di distinguere i Titoli emessi in prevendita dagli altri.

**Risposta**

Premesso che il quesito non è chiaro, come specificato al par. 9.2.2 del Capitolato Tecnico, sono stati previsti entrambi i termini (prenotazione e/o prevendita) in quanto sarà il concorrente a definire nei dettagli alla voce 6 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara come intenda strutturare il servizio, se solo in “prevendita” (*vendita di titoli d’accesso e/o di altri servizi effettuata tramite i canali previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica*) o se anche tramite prenotazione (prenotazione di un turno di accesso al museo o di un servizio di assistenza alla visita senza contestuale e immediato pagamento).

**103) Domanda**

Quante postazioni di biglietteria fisica locale sono previste alla Gallerie dell’Accademia?

**Risposta**

Come esplicitato al par. 9.2.1 del capitolato Tecnico, presso la Galleria dell’Accademia di Firenze il Concessionario dovrà predisporre 3 postazioni di vendita di biglietteria fisica. L’eventuale postazione aggiuntiva per la conversione in

---

titoli di accesso dei voucher di prenotazioni gruppi e scuole potrà essere allestita, se l'offerta del concorrente lo prevede (**voce 6** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara), nella zona dedicata al servizio informazioni e audio video e radioguide.

#### **104) Domanda**

Pag. 48 del CAPITOLATO TECNICO, si fa riferimento all'Aggio sulle vendite dei biglietti per il concessionario, che corrisponde alla percentuale stabilita nell'offerta economica. Si dice che tale Aggio è "escluso dell'eventuale supplemento mostre". Poiché la vendita di tale supplemento mostre può comportare dei costi, in particolare bancari, se i relativi biglietti vengono pagati con POS o venduti on-line, si chiede di quantificare indicativamente l'ammontare complessivo annuo stimato degli incassi di tale "supplemento mostre".

#### **Risposta**

L'Amministrazione non ha a disposizione tale dato.

#### **105) Domanda**

Con riferimento all'art. 24 del Disciplinare si chiede di conoscere il livello minimo di conoscenza linguistica certificata posseduta dal personale attualmente impiegato di cui all'Allegato 7.

#### **Risposta**

Le Amministrazioni non hanno a disposizione tale dato.

#### **106) Domanda**

Con riferimento all'elenco del personale attualmente impiegato di cui all'Allegato 7 si chiede se trattasi di refuso le 8 risorse relative al servizio di vigilanza non contemplato tra quelli oggetto di gara.

#### **Risposta**

Si chiarisce che sotto la voce "vigilanza" presente all'Allegato 7 rientra il personale addetto al servizio qualificato come "assistenza sala" rientrante nell'oggetto della gara.

#### **107) Domanda**

Con riferimento al piano economico e finanziario di massima di cui all'Allegato C si chiede in quale voce dei costi di produzione sia considerato il costo del personale richiesto per il servizio di orientamento dei visitatori della Galleria dell'Accademia di Firenze.

#### **Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 61.

#### **108) Domanda**

Con riferimento a quanto riportato all'art 9.2 del Capitolato tecnico si chiede di specificare se il nominativo unico riportato sul singolo biglietto della Galleria dell'Accademia debba essere limitato ai dati dell'utente che abbia effettuato l'acquisto off site di cui all'art. 9.2.2 del Capitolato tecnico, ad esempio il genitore in caso di famiglie in visita, l'insegnante accompagnatore in caso di scolaresche, la guida turistica in caso di gruppi di adulti intermediati da agenzie o tour operator.

#### **Risposta**

Si riporta quanto esplicitato al paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico: *Inoltre, allo scopo di contrastare i fenomeni di secondary ticketing, solo relativamente alla Galleria dell'Accademia di Firenze tutte le modalità di visita sopra indicate **dovranno essere associate a un nominativo univoco riportato sul singolo biglietto**, e l'identità del possessore dovrà essere verificata dal personale del Concessionario.* Inoltre al par. 9.2.2 si legge che *Nell'ottica di migliorare la fruizione complessiva dei Musei, grazie alla saturazione dei turni d'accesso disponibili, alla minimizzazione del fenomeno del no-*

---

show e all'ottimizzazione del sistema di prenotazione, **saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente** (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara). Pertanto, posto che al momento dell'accesso dei visitatori ogni biglietto dovrà riportare il nominativo univoco del suo possessore, i dettagli di tempistiche e modalità di inserimento del nome definitivo sul titolo d'accesso saranno descritti dai concorrenti alla **voce 6** della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara (*capacità di interpretare le esigenze delle varie tipologie di utenza, es. in termini di sistemi di pagamento e tempi di prenotazione*).

#### **109) Domanda**

Con riferimento a quanto riportato all'art 9.2.1 del Capitolato tecnico si chiede di chiarire se i contenuti informativi dei 2 monitor che saranno installati presso l'atrio della Galleria dell'Accademia siano forniti e aggiornati dall'Amministrazione, compresi i tempi di attesa alle casse e la disponibilità in tempo reale dei biglietti per ogni fascia oraria, o se siano a carico del Concessionario.

#### **Risposta**

Si riporta quanto esplicitato al paragrafo 9.2.1 del Capitolato Tecnico: *Il Concessionario dovrà garantire la piena operatività di tali funzionalità entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2), provvedendo alla trasmissione di tali informazioni tramite allacciamento sui propri terminali e a quant'altro necessario per l'erogazione del servizio*. Pertanto i dati e le informazioni da trasmettere agli schermi saranno forniti e aggiornati dal Concessionario.

#### **110) Domanda**

Con riferimento a quanto riportato all'art 10.4 del Capitolato tecnico e alla tabella di cui all'art. 18.1 del Disciplinare, si chiede se trattasi refuso l'assenza, tra i criteri di valutazione, del servizio di assistenza di sala.

#### **Risposta**

Non si tratta di refuso.

#### **111) Domanda**

Con riferimento al piano economico e finanziario di massima di cui all'Allegato C e al contenuto dell'offerta economica di cui all'art. 17 del Disciplinare si chiede se le voci dei costi di produzione di call center di biglietteria e call center di servizi museali possono essere accorpate nel PEF presentato dal Concessionario.

#### **Risposta**

Si chiarisce che il dato del costo del call center può essere fornito anche in maniera aggregata.

#### **112) Domanda**

In riferimento alla biglietteria del Museo di San Marco si chiede se è possibile spostare/aggiungere punti elettrici con sistemi che non prevedano l'esecuzione di tracce murarie.

#### **Risposta**

Premesso quanto riportato alla risposta di cui al quesito n. 91, si conferma che è possibile spostare o aggiungere punti prese o punti luce con sistemi che non prevedano l'esecuzione di tracce murarie e che non intacchino o modifichino in alcun modo la struttura e i rivestimenti di pavimenti e pareti né l'aspetto degli apparati decorativi del locale biglietteria.

#### **113) Domanda**

In riferimento al bookshop della Galleria dell'Accademia si chiede se è possibile prevedere l'esecuzione di tracce ed opere murarie. Si chiede inoltre se è possibile portare punti elettrici e modificare l'impianto elettrico e dati passando i cablaggi nell'attuale ribassamento perimetrale del controsoffitto.

**Risposta**

Trattandosi di un edificio storico e pertanto tutelato, si deve considerare che ci sono muri sui quali non è possibile effettuare tracce e/o opere murarie. Sarà possibile utilizzare l'attuale controsoffitto, che non è modificabile, per passare i cablaggi.

**114) Domanda**

Si chiede di avere maggiori informazioni tecniche sulla presenza dichiarata in Capitolato di sistemi di rilevamento delle persone. In particolare, si chiede di chiarire se tali sistemi siano presenti anche all'interno delle sale del Museo o solo all'ingresso della sede.

**Risposta**

I dispositivi di rilevamento delle persone si trovano all'ingresso e all'uscita dell'intero percorso museale. Relativamente alle informazioni tecniche riguardo ad essi, si chiarisce che saranno trasmesse al Concessionario dall'Amministrazione prima dell'avvio delle attività.

**115) Domanda**

Si chiede di indicare quale sia lo spazio, all'interno del Galleria dell'Accademia, riservato alle attività di didattica.

**Risposta**

Si riporta quanto esplicitato al par. 10.6 del Capitolato Tecnico: *"al momento presso entrambi i Musei non sono disponibili spazi utilizzabili per i laboratori didattici, di conseguenza le attività dovranno essere svolte nelle sale museali. Nel corso della durata della concessione le Amministrazioni si riservano di individuare locali da adibire a tale scopo"*.

**116) Domanda**

Si richiede di sapere se la soluzione progettuale per l'allestimento del locale destinato alla biglietteria c/o il Museo di S. Marco deve prevedere il lavoro da svolgersi necessariamente all'interno dell'attuale biglietteria o se tale attività può essere svolta nello spazio antistante quello che attualmente viene utilizzato.

**Risposta**

No, non può essere svolta nello spazio antistante. Si riporta quanto esplicitato al par. 9.2.1 del Capitolato Tecnico: *"il progetto di allestimento proposto in sede di gara dovrà seguire in linea di massima l'attuale predisposizione degli arredi, visibile in sede di sopralluogo, utilizzando materiali con tonalità e stile simili agli attuali e comunque in armonia con l'ambiente circostante"*.

**117) Domanda**

Al punto 9.2.2.3 del Capitolato è scritto che "Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". Cosa si intende per "modalità a matrice"?

**Risposta**

Si precisa che si tratta di biglietti costituiti da due parti separabili, e che per matrice si intende la parte che, se staccata, rimane in possesso di chi effettua il controllo degli accessi.

**118) Domanda**

Con riferimento all'art. 9.2.2 CT e alla voce n. 6 della tabella di cui all'art. 18.1 Disciplinare, si chiede di precisare l'oggetto del servizio di prenotazione e di quello di prevendita per entrambi i siti museali, anche alla luce delle vigenti disposizioni in materia di contrasto del fenomeno del "no show".

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 102.

**119) Domanda**

Con riferimento ai dati storici di fruizione di cui all'Allegato B del Capitolato tecnico si chiede per il Museo di San Marco di ricevere i dati relativi alle chiamate di Call Center e di specificare a quale canale (web, telefonico, altro) si riferisce il dato annuale di prenotazioni.

**Risposta**

Si precisa che il dato delle chiamate annuali al Call Center relativo al Museo di San Marco è incluso nel numero di chiamate riportate alla tabella 5 dell'Allegato B al Capitolato Tecnico e che il dato annuale delle prenotazioni si riferisce sia al canale web che a quello telefonico.

**120) Domanda**

Con riferimento ai dati storici di fruizione di cui all'Allegato B del Capitolato tecnico si chiede per la Galleria dell'Accademia di Firenze di chiarire se il dato del totale annuale di chiamate Call Center si riferisce alla sola sede oggetto di gara (essendo l'attuale numero di contatto - +39 055 294883 - lo stesso degli Uffici e degli altri musei statali dell'attuale gestore) e a quale canale (web, telefonico, altro) si riferisce il dato annuale di prenotazioni.

**Risposta**

Si precisa che il dato delle chiamate annuali al Call Center riportato nella tabella 5 dell'Allegato B al Capitolato Tecnico fa riferimento all'intera Concessione attuale, comprendente anche altre sedi museali, e che il dato annuale delle prenotazioni si riferisce sia al canale web che a quello telefonico.

**121) Domanda**

Con riferimento a quanto riportato all'art 10.2.2 del Capitolato tecnico e alla tabella di cui all'art. 18.1 del Disciplinare, si chiede se trattasi refuso l'assenza, tra i criteri di valutazione, del servizio di radioguide.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 83.

**122) Domanda**

In riferimento a quanto richiesto al punto 9.3 del Capitolato (Controllo accessi) si chiede di confermare che il controllo è da effettuarsi a campione, come emerso in sede di sopralluogo, e non sul totale degli ingressi.

**Risposta**

Si chiarisce che i concorrenti devono attenersi a quanto previsto in documentazione di gara, vale a dire *“controllare l'identità del visitatore secondo la modalità descritta in offerta tecnica (voce 9 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di gara) e il diritto alle agevolazioni eventualmente applicate”*. Sarà pertanto il concorrente a descrivere come svolgerà l'attività e la frequenza di controllo.

**123) Domanda**

Si chiede la ragione della mancata inclusione del personale addetto alla didattica nell'elenco del personale attualmente impiegato sui servizi oggetto di gara (Allegato 7 pubblicato unitamente alla documentazione di gara).

**Risposta**

Si richiama l'art. 50 del D.Lgs. 50/2016, che disciplina le clausole sociali, e prevede che: *“Per gli affidamenti dei contratti di concessione e di appalto di lavori e servizi diversi da quelli aventi natura intellettuale, con particolare*

---

*riguardo a quelli relativi a contratti ad alta intensità di manodopera, i bandi di gara, gli avvisi e gli inviti inseriscono, nel rispetto dei principi dell'Unione europea, specifiche clausole sociali volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato, prevedendo l'applicazione da parte dell'aggiudicatario, dei contratti collettivi di settore di cui all'articolo 51 del decreto legislativo 15 giugno 2015, n. 81. I servizi ad alta intensità di manodopera sono quelli nei quali il costo della manodopera è pari almeno al 50 per cento dell'importo totale del contratto”.*

Stante il chiaro tenore letterale della norma richiamata, considerato che l'attività di didattica è certamente ascrivibile ai servizi di natura intellettuale, ai quali non è applicabile la disciplina in tema di clausole sociali, gli operatori dedicati al servizio di didattica non sono stati inseriti nell'elenco di cui al citato Allegato 7.

Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi

Responsabile

**Dott.ssa Roberta D'Agostino**