

**Oggetto: Affidamento in concessione dei servizi museali presso i Musei Reali di Torino ID 2012**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: [www.consip.it](http://www.consip.it); [www.acquistinretepa.it](http://www.acquistinretepa.it); [www.beniculturali.it](http://www.beniculturali.it);

\*\*\*

#### CHIARIMENTI

##### 1) Domanda

Chiediamo chi sia l'attuale gestore del servizio oggetto del bando.

##### Risposta

Come riportato al paragrafo 3 del Capitolato tecnico, *“attualmente il servizio di biglietteria è gestito internamente dai Musei (con il ricorso a personale esterno per coprire i turni della domenica), i servizi educativi (percorsi e laboratori didattici) sono erogati da personale interno, mentre non è presente alcun servizio di audioguida/radioguida/App né di museumshop”*. Pertanto, attualmente tutti i servizi oggetto di gara sono gestiti con risorse interne dei Musei e non esternalizzati.

##### 2) Domanda

Nell'appendice 1- Capitolato tecnico all'art 9 -SERVIZI- al punto 9.1 si esplicita che per i gruppi e le scuole è obbligatoria, per qualunque modalità di visita, la prenotazione. Si chiede di specificare il costo della prenotazione e i relativi incassi. Nel caso questi ultimi siano stati inclusi all'interno dei ricavi della biglietteria, si chiede di scorporare tali dati.

##### Risposta

La prenotazione dei servizi educativi gestiti in forma diretta dai Musei Reali non comporta alcun costo aggiuntivo a carico del visitatore.

Per quanto riguarda il servizio di percorsi e laboratori didattici gestiti dal Concessionario, le tariffe di accesso a tali servizi (e l'eventuale costo aggiuntivo di prenotazione) sono fissate dal Concessionario di concerto con i Musei Reali entro la data di avvio dell'esecuzione delle attività. Pertanto, all'interno dei ricavi della biglietteria non è stato incluso il costo della prenotazione. Resta inteso che la royalty verrà calcolata sull'intero incasso da percorsi e laboratori didattici (incluso l'eventuale costo aggiuntivo di prenotazione).

##### 3) Domanda

Da Capitolato Tecnico risulta essere necessario fornire al personale le divise. A tale proposito siamo a richiedere se sono previsti degli spazi idonei per permettere al personale di cambiarsi.

##### Risposta

Si conferma che saranno messi a disposizione idonei spazi per il personale del Concessionario.

##### 4) Domanda

Come previsto alla sezione 9.1.1 del Capitolato Tecnico pag. 13, in merito alla TVM e relativo riconoscimento da parte di uno di riconoscere la Card Torino Piemonte si chiede di conoscere i dettagli tecnici della suddetta Card (presenza o meno di codice a barre e/o numerico, dimensione, unicità dei codici, ecc...).

##### Risposta

Come previsto al paragrafo 9.1.1 del Capitolato Tecnico *“Le tipologie di abbonamenti e di card convenzionate con i Musei Reali sono comunicate al Concessionario entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività di cui al paragrafo 10.2”*. Ad ogni modo si chiarisce che gli abbonamenti e le card vengono lette con la tecnologia contactless sulle apparecchiature fornite dalle Associazioni che gestiscono le registrazioni degli ingressi con Abbonamento Musei Piemonte e Torino e Piemonte card. Saranno le stesse Associazioni che si faranno carico di configurare le Ticketing Vending Machines per la gestione degli ingressi con abbonamenti e card.

##### 5) Domanda

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13) riguardo le postazioni di biglietteria temporanee presso le sale Chiabrese si chiede di precisare se i costi e l'onere dell'allestimento e arredo delle postazioni di vendita dei titoli di accesso" siano a Carico dell'Amministrazione o del Concessionario.

**Risposta**

I costi e l'onere di allestimento e arredo delle postazioni di vendita temporanee dei titoli di accesso presso le Sale Chiabrese sono a carico del Concessionario.

**6) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13) riguardo le postazioni le Ticketing Vending Machines, posto che queste dovranno riconoscere abbonamenti e card, si richiede di conoscere le caratteristiche tecniche delle card, ovvero se siano dotate di bar code, RFID o altri elementi univoci di riconoscimento che consentano di procedere, in automatico, all'emissione del biglietto gratuito.

**Risposta**

Si veda la risposta alla domanda n. 4

**7) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 13) gestione della biglietteria off site si prega di chiarire se (e perché) debbano esistere come minimo tre conti correnti bancari distinti, uno per il pagamento dei biglietti intestato al Concessionario (si veda su questo il punto 12.2.1 a pag. 28), un secondo per i servizi educativi gestiti dal Concessionario (si veda su questo il punto 12.2.2 a pag. 29) ed il terzo per il pagamento dei servizi educativi intestato ai Musei Reali. Se confermato, ciò rappresenterebbe un limite all'adozione di un basket di acquisto unico.

**Risposta**

Si chiarisce che i conti correnti intestati al Concessionario sono due (uno dedicato all'incasso dei titoli di accesso ed uno dedicato all'incasso dalla vendita dei servizi educativi e dei prodotti del museumshop); il terzo conto corrente è intestato ai Musei e riguarda gli incassi derivanti dai servizi educativi gestiti direttamente dai Musei stessi. Si chiarisce inoltre, come precisato al paragrafo 11.2.2 del Capitolato Tecnico, che "Nel caso di vendita di servizi educativi o di prodotti del museumshop in una transazione unica insieme all'acquisto dei titoli di accesso, l'incasso misto deve essere versato dal Concessionario sul conto corrente dedicato di cui al paragrafo 11.2.1.". Pertanto, in caso di basket di acquisto unico, l'intero incasso va versato sul primo conto corrente.

**8) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 14), in merito ai dati di cui è richiesto l'inserimento durante la registrazione degli utenti, potete confermare che tale richiesta si riferisca soltanto alle registrazioni sulla piattaforma web? Potete altresì specificare cosa si intenda per "provenienza" (città? Provincia? CAP? Stato estero? Continente? altro?) e cosa si intenda per "età" (Data di nascita? Numero di anni? Appartenenza ad una fascia di età, per esempio 35-50? altro?).

**Risposta**

In merito al punto 9.1.2. del Capitolato Tecnico, si chiarisce che i dati di registrazione descritti fanno riferimento alle informazioni minime richieste per chi effettua un acquisto o una prenotazione tramite i canali off site (sito web e call center). Come già specificato nel Capitolato Tecnico, par. 9.1.1, al Concessionario potrà essere richiesto di acquisire anche in biglietteria fisica, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, le informazioni necessarie alla profilazione degli utenti.

Sarà cura e onere del Concessionario, sempre nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, richiedere ai visitatori i dati nella forma e con il livello di dettaglio ritenuto più idoneo per la profilazione.

**9) Domanda**

In merito al punto 9.1.4.1 del Capitolato Tecnico (pag. 17) laddove è scritto che "I Musei Reali resteranno unici proprietari di tale banca dati al termine del contratto di concessione" si intende che il consenso alla privacy per gli acquisti effettuati tramite il sito WEB ufficiale on line debba essere rilasciato soltanto a favore dell'Amministrazione? E' possibile richiedere un consenso congiunto anche a favore del Concessionario? Sarà quindi l'Amministrazione a gestire i dati secondo la normativa sulla privacy? Chi sarà il Titolare del trattamento dei dati da indicare nell'informativa? Andrà richiesto il consenso soltanto per gli acquisti tramite il sito WEB di vendita oppure anche per gli acquisti on site o per gli acquisti off site su canali diversi dal sito WEB di vendita (col rischio di rallentare moltissimo le operazioni)?

**Risposta**

Si chiarisce che il consenso al trattamento dei dati personali dovrà essere rilasciato in modo congiunto sia in favore del Concessionario (in qualità di responsabile del trattamento) sia in favore dell'Amministrazione (in qualità di titolare

dei trattamenti). Sarà il Concessionario a dover gestire i dati, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, per conto dell'Amministrazione (si veda a tal proposito l'art. 32 dell'Appendice 2 - Schema di Contratto di Concessione). Il Titolare del trattamento dei dati da indicare nell'informativa sarà l'Amministrazione. Si chiarisce infine che il consenso al trattamento dei dati dovrà essere richiesto ogni qual volta siano acquisiti dati coperti e tutelati dalla normativa in tema di privacy.

#### **10) Domanda**

In merito al punto 9.1.4.1 del Capitolato Tecnico (pagina 18) sul controllo accessi si domanda chi abbia in carico la realizzazione e configurazione degli appositi access point per il collegamento dei lettori palmari.

#### **Risposta**

Posto che il quesito non è chiaro, si chiarisce che il Concessionario dovrà farsi carico di tutta la strumentazione hardware e software necessaria al corretto funzionamento del sistema.

#### **11) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico al punto 9.1.1 si richiedono 2 Ticket Vending Machine (TVM). Si richiede quali caratteristiche sono richieste alla TVM, tra le altre:

- è richiesto il pagamento solo con bancomat e carte di credito oppure si vuole anche il pagamento con le banconote e le monete?
- nel caso di pagamento con banconote e monete si vuole che sia erogato il resto?
- saranno collocate in un luogo presidiato oppure no?
- saranno collocate all'interno dei locali oppure all'esterno?
- la connessione ad Internet e l'alimentazione elettrica sarà a carico della stazione appaltante?

#### **Risposta**

Si chiarisce che:

- è richiesto il pagamento anche con banconote e monete;
- in caso di pagamento con banconote e monete, la Ticket Vending Machine deve erogare il resto;
- la collocazione avverrà all'interno del complesso museale (presidiato a mezzo dei sistemi di videosorveglianza e/o del personale) e l'effettivo posizionamento sarà concordato con la Direzione dei Musei;
- per quanto riguarda la connessione ad internet, come specificato al par. 9.1.1 del Capitolato Tecnico, "i costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono a carico del Concessionario". L'alimentazione elettrica sarà fornita dai Musei Reali.

#### **12) Domanda**

Nel Capitolato Tecnico al punto 9.1.4.1 - Controllo Accessi. Si richiedono 4 apparecchi portatili (tipo "pistole"), si richiede in quanto punti di ingresso saranno utilizzate e quali.

#### **Risposta**

Gli accessi principali, ove saranno utilizzati gli apparecchi portatili, sono il Salone degli Svizzeri presso Palazzo Reale e l'atrio Galleria Sabauda. In occasione di mostre temporanee o apertura di percorsi straordinari sarà necessario il controllo accesso, presso la Biblioteca Reale e la corte d'onore di Palazzo Reale.

#### **13) Domanda**

E' prevista una risistemazione della biglietteria o tale servizio rimarrà nell'attuale locale, con gli attuali arredi e non tornerà nella prima stanza?

#### **Risposta**

E' prevista una risistemazione della biglietteria ma il servizio rimarrà nell'attuale locale, con un ammodernamento degli arredi a cura e spese dei Musei Reali.

#### **14) Domanda**

Quale uso è previsto per la prima sala che si incontra entrando a Palazzo Reale colorata in rosa nella piantina? Quale uso è previsto per la stanza segnata in piantina e colorata di rosa con linea tratteggiata rossa confinante con la biglietteria.

#### **Risposta**

La prima sala che si incontra entrando a Palazzo Reale è adibita a Infopoint, la sala successiva è adibita a biglietteria e la sala dietro la biglietteria sarà adibita a museumshop.

#### **15) Domanda**

La stanza che verrà adibita a bookshop principale potrà essere divisa per ricavare uno spazio magazzino mantenendo tutti gli accessi?

**Risposta**

Fermo restando che la proposta di allestimento del punto vendita principale sarà oggetto di valutazione nell'ambito delle modalità di organizzazione e gestione del punto vendita principale, alla voce B23 dell'Offerta Tecnica, si conferma che la stanza che verrà adibita a bookshop principale potrà essere divisa per ricavare uno spazio magazzino.

**16) Domanda**

Nella stessa stanza oggi vi sono quadri su tutte le pareti. Si chiede se questi quadri resteranno al loro posto o se verranno spostati. Nella stessa stanza vi sono allo stato odierno delle applique. Si chiede se dette applique resteranno al loro posto o potranno essere sostituite con altri elementi illuminanti. E' possibile per il concessionario pubblicizzare la sua attività con insegne o cartelli posizionati ai lati o sopra la porta del bookshop verso il cortile d'onore?

**Risposta**

Si conferma che i quadri potranno essere spostati e che le applique potranno essere eliminate/sostituite. L'eventuale posizionamento di insegne o cartelli dovrà essere preventivamente concordato con la Direzione.

**17) Domanda**

Si chiede se sarà data la possibilità al concessionario di collegarsi alla rete internet oggi presente in alcune sale dei Musei per la gestione degli eventuali punti vendita. Si richiede se è obbligatorio da parte del concessionario presentare oltre al progetto anche il punto o i punti ove si pensa sia importante posizionare gli ulteriori punti vendita.

**Risposta**

Si conferma che saranno resi disponibili al Concessionario i collegamenti alla rete internet oggi presenti in alcune sale dei Musei per la gestione dei punti vendita.

Con riferimento ai corner di vendita lungo il percorso museale, si chiarisce che il concorrente deve indicare in Offerta Tecnica, tra le altre cose, una proposta di localizzazione degli stessi, come richiesto alla voce 27 della tabella riportata al par. 18.1 - Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara. Si precisa inoltre che, come previsto al par. 9.3 del Capitolato Tecnico, "l'Amministrazione, nei primi 15 giorni dalla data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche ai progetti di allestimento e/o proporre localizzazioni alternative, purché tali modifiche siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario medesimo, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento o alla localizzazione dei corner costituiranno obbligazioni contrattuali".

**18) Domanda**

Si richiede se l'ingresso di via XX settembre è o sarà utilizzato e da quale target di visitatori. Si richiede se l'ingresso da Corso Regina è o sarà utilizzato e da quale target di visitatori.

**Risposta**

Gli ingressi di via XX settembre e Corso Regina non sono e non saranno utilizzati.

**19) Domanda**

Si nota dalla lettura dei documenti di gara che non viene richiesta al futuro concessionario l'attività di editoria ufficiale per i Musei Reali di Torino. Tale concessione farà parte di un'altra gara? In concessionario potrà editare, in accordo con la Direzione, volumi sui musei in concessione? Se sì, dovrà pagare i diritti come qualsiasi altro editore o avrà le facilitazioni dovute normalmente ai concessionari?

**Risposta**

Si conferma che il servizio di editoria non costituisce oggetto della presente concessione.

**20) Domanda**

Quando è prevista l'apertura dell'ingresso verso la Cappella della Sindone?

**Risposta**

L'apertura dell'ingresso verso la Cappella della Sindone è prevista per fine settembre 2018.

**21) Domanda**

Si richiedono spiegazioni riguardanti le visite al caveau della Biblioteca Reale: quante visite al giorno sono possibili, gli orari di apertura del caveau, da chi sono gestite ora le prenotazioni e se sarà il concessionario a gestire tali prenotazioni in futuro.

**Risposta**

I caveau della Biblioteca Reale sono aperti solo in occasione di mostre temporanee organizzate dai Musei Reali; sono a flusso continuo, nel rispetto degli orari di apertura dei Musei, con il limite della compresenza di 50 persone. Non è previsto alcun servizio di prenotazione per le mostre.

#### **22) Domanda**

Si richiede conferma del fatto (Capitolato tecnico 9.1.4.1) che il biglietto permette l'entrata e l'uscita dal percorso museale del visitatore più volte durante la giornata, senza altri limiti oltre alla data oppure è fatto divieto al visitatore di uscire dal museo, ad esempio verso i giardini reali, e successivamente rientrare.

#### **Risposta**

Allo stato attuale, si conferma che il biglietto permette l'entrata e l'uscita dal percorso museale del visitatore più volte durante la giornata, senza altri limiti.

#### **23) Domanda**

Esiste un calendario delle prossime mostre a Palazzo Chiabrese?

#### **Risposta**

La programmazione dei prossimi anni è in via di definizione. Si riportano di seguito le mostre già in preparazione:

- Sale Chiabrese: Armando Testa (25 ottobre 2018 - 6 gennaio 2019); Riccardo Gualino imprenditore e mecenate (7 febbraio - 19 maggio 2019); Torino e Cipro: la scoperta di una civiltà (24 ottobre 2019 - 23 febbraio 2020);
- Sale Palatine della Galleria Sabauda: Van Dyck e le corti d'Europa (16 novembre 2018 - 3 marzo 2019); Leonardo da Vinci. I disegni di Torino (29 marzo - 30 giugno 2019).

#### **24) Domanda**

Nel disciplinare si fa riferimento alle modalità di interazione dei supporti multimediali con le opere. Cosa si intende per interazione?

#### **Risposta**

Per interazione si intendono le modalità di riconoscimento dell'opera da parte del dispositivo (QR code, RFID, ecc.).

#### **25) Domanda**

Si chiede quando sia prevista la riapertura della Cappella della Sindone e con quali orari di apertura e tariffe d'ingresso.

#### **Risposta**

L'apertura dell'ingresso verso la Cappella della Sindone è prevista per fine settembre 2018. Con riferimento alle tariffe di ingresso si rimanda alle tabelle di par 9.1 del Capitolato Tecnico (l'ingresso alla Cappella della Sindone è incluso nel biglietto di ingresso ai Musei).

#### **26) Domanda**

Alla pag. 5 del Capitolato è indicato che l'ingresso ai Giardini Reali è "attualmente" gratuito. Si chiede se sia prevista l'introduzione di un biglietto d'ingresso e con quale tariffa.

#### **Risposta**

Conclusa la ristrutturazione dei giardini del Duca (2019) e la riorganizzazione dei servizi di accoglienza e quella dei percorsi, si intende introdurre un biglietto di ingresso anche per i Giardini Reali, con tariffe da determinarsi tra 1 e 3 Euro e possibilità di abbonamento annuale per i residenti. I Giardini rimarranno invece inclusi nel prezzo del biglietto per i visitatori dei Musei Reali.

#### **27) Domanda**

Si chiede conferma che il punto vendita principale del Museumshop osservi gli orari di apertura dei Musei Reali, mentre il corner presso le Sale Chiabrese sia aperto esclusivamente durante i periodi e gli orari di apertura delle mostre temporanee ivi realizzate.

#### **Risposta**

Fermo restando quanto riportato al paragrafo 4 del Capitolato Tecnico ("*punto vendita principale e corner presso le Sale Chiabrese: tutti i giorni di apertura dei Musei Reali, ovvero delle mostre, in orario concordato con i Musei Reali*"), si precisa quanto segue. Il punto vendita principale è aperto negli stessi giorni di apertura dei Musei; l'orario di apertura può differire rispetto a quello di apertura dei Musei, purché lo stesso sia concordato con la Direzione dei Musei. Analogamente, il corner presso le Sale Chiabrese è aperto negli stessi giorni di apertura delle mostre temporanee; l'orario di apertura può differire rispetto a quello di apertura delle mostre, purché lo stesso sia concordato con la Direzione dei Musei.

**28) Domanda**

Si chiede quante ore di apertura dei Musei siano state realizzate nel 2015 - 2016 - 2017 nei giorni di chiusura o oltre l'orario ordinario per iniziative speciali o straordinarie.

**Risposta**

Per il 2015 i dati non sono disponibili.

Nel 2016 sono state realizzate circa 110 ore di aperture straordinarie.

Nel 2017 sono state realizzate circa 130 ore di aperture straordinarie.

**29) Domanda**

Per quanto riguarda le postazioni di biglietteria temporanee presso le Sale Chiabrese in occasione di mostre organizzate da parte dei Musei si chiede:

1) se sia possibile avere una programmazione di tali mostre temporanee almeno per i prossimi due anni. In alternativa, si richiede quante mostre temporanee l'anno i Musei Reali intendano realizzare per tutta la durata della Concessione e la durata delle stesse.

2) quante postazioni di biglietteria temporanee debbano essere allestite in occasione delle mostre presso le Sale Chiabrese organizzate da parte dei Musei Reali.

**Risposta**

Con riferimento al punto 1), si veda la risposta al quesito n. 23. Inoltre, posto quanto previsto in Capitolato Tecnico ("sarà cura dei Musei Reali comunicare tempestivamente al Concessionario il programma annuale delle mostre ospitate presso le Sale Chiabrese e presso le Sale Palatine; a titolo indicativo si stimano n. 2 grandi mostre l'anno e n. 3 mostre dossier l'anno") e premesso che le scelte logistiche dipendono di volta in volta dalla tipologia e dalla dimensione dei progetti, si chiarisce che in linea di massima le due grandi mostre saranno organizzate presso le Sale Chiabrese e le tre mostre dossier presso le Sale Palatine.

Con riferimento al punto 2) si chiarisce che il numero di postazioni di biglietteria presso le Sale Chiabrese non è predeterminato, ma dovrà essere indicato dal concorrente nell'ambito delle modalità e procedure operative di erogazione del servizio di biglietteria fisica, alla voce B.1 dell'Offerta Tecnica.

**30) Domanda**

Si chiede di specificare quali utenze siano a carico del Concessionario (internet, telefonia, etc.)

**Risposta**

Le utenze a carico dell'aggiudicatario sono esclusivamente quelle relative a internet e alla telefonia, fatto salvo quanto previsto alla risposta al quesito n. 17.

**31) Domanda**

In relazione all'allegato B - pag. 2 del Capitolato si richiede se le somme riscosse siano comprensive degli incassi relativi alla vendita dei servizi educativi. Se così non fosse, si richiedono i dati relativi agli incassi per la vendita dei servizi educativi relativi agli anni 2015 - 2016 - 2017.- Si chiede quante visite guidate, laboratori e eventi didattici siano stati realizzati negli anni 2015 - 2016 - 2017.

**Risposta**

Si chiarisce che le somme riscosse, di cui all'Allegato B, non sono comprensive degli incassi relativi alla vendita dei servizi educativi.

I dati relativi agli incassi per la vendita dei servizi educativi relativi agli anni 2015 - 2016 - 2017 e i dati relativi al numero di visite guidate, laboratori e eventi didattici realizzati negli anni 2015 - 2016 - 2017 non sono disponibili.

**32) Domanda**

Si richiedono il numero di visitatori e gli incassi relativi alle mostre temporanee realizzate da parte dei Musei Reali negli anni 2015 - 2016 - 2017.

**Risposta**

Non sono disponibili dati sul numero di visitatori e sugli incassi relativi alle mostre temporanee dell'anno 2015.

Con riferimento alle diverse mostre dossier organizzate negli anni 2016 e 2017, non sono disponibili dati specifici sugli ingressi e sugli incassi in quanto tali mostre erano visitabili con il medesimo biglietto di ingresso ai Musei Reali (non era previsto un biglietto separato).

Si riportano di seguito i dati disponibili, relativi alle seguenti mostre organizzate dai Musei Reali:

- Carlo Emanuele I (Biblioteca Reale e Sale Palatine Galleria Sabauda) dicembre 2016 - maggio 2017: circa 60.000 visitatori, introiti compresi in quelli dei Musei Reali;

- Leonardo e i Maestri del Rinascimento (Biblioteca Reale) 7 luglio - 10 settembre 2017: Visitatori 18.504 - introiti € 49.492,50;
- Piranesi e la Fabbrica dell'Utopia (Sale palatine Galleria Sabauda) 15 dicembre 2017 - 2 aprile 2018: (dati a dicembre 2017) visitatori 4.369 introiti € 15.533,00.

### 33) Domanda

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

“ Fatturato specifico medio annuo per servizi di libreria riferito agli ultimi n. tre esercizi finanziari disponibili, ovvero sia approvati, alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte, non inferiore a € 150.000 IVA esclusa”

Si chiede di chiarire se:

-il suddetto fatturato è riferibile a servizi di vendita di libri al dettaglio e, in caso affermativo, se necessita specificare il luogo o i vari luoghi “fisici e individuabili ” ove tale fatturato viene effettuato

-laddove non necessita l'attività di vendita in luogo “fisico”, se in tale attività rientra anche il fatturato conseguito attraverso le vendite on-line

-se le quote relative ai fatturati di cui ai punti 1) e 2) - qualora affermativamente validi e ammissibili - sono eventualmente cumulabili

-se, al fine della comprova del requisito , viene considerato ammissibile il fatturato relativo ad attività editoriali?

#### Risposta

Si conferma che il fatturato specifico per servizi di libreria è riferibile a servizi di vendita di libri al dettaglio e che non necessita specificare il luogo o i vari luoghi “fisici e individuabili” ove tale fatturato viene effettuato.

Si chiarisce che il fatturato specifico per servizi di libreria è riferito ai soli servizi di vendita di libri al dettaglio e non ricomprende anche le vendite on-line.

Si chiarisce che, ai fini della comprova del requisito, non viene considerato ammissibile il fatturato relativo ad attività editoriali in quanto queste ultime non sono in alcun modo oggetto della presente procedura.

### 34) Domanda

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

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

Si richiede cortesemente di specificare:

-se, in caso di RTI non ancora costituito, l'effettuazione del sopralluogo da parte di un operatore economico munito di delega degli altri raggruppandi costituisca motivo di immodificabilità del costituendo raggruppamento temporaneo di imprese in sede di partecipazione alla gara.

-Ed ancora se, in sede di presentazione dell'offerta, è consentita la possibilità per un operatore economico che non abbia svolto il sopralluogo (né singolarmente, né attraverso delega a terzi) di aggregarsi al mandatario che abbia effettuato regolarmente il sopralluogo, stante la peculiarità delle attività che lo stesso intende effettuare che non necessitano di avere conoscenza dei luoghi ?

-Nel caso in cui un operatore che intende partecipare in RTI , ed abbia fornito delega al mandatario per effettuare il sopralluogo, non intende più partecipare al costituendo RTI comunicando tale indisponibilità al delegante (eventuale mandatario) in epoca successiva alla scadenza del termine previsto dal disciplinare di gara , in tale evenienza si chiede : Un nuovo operatore potrà effettuare il sopralluogo in epoca successiva alla scadenza del termine ? Ovvero, in caso di diniego, potrà essere sostituito da altro operatore senza che lo stesso effettui il sopralluogo? Tale ipotesi “sostitutiva” può essere perseguita manlevando eventuali responsabilità sia in capo al mandatario che alla Stazione appaltante con apposita dichiarazione integrativa circa la mancata conoscenza dei luoghi ove verranno svolti i servizi?

#### Risposta

In merito al primo quesito, si evidenzia che il conferimento della delega e, quindi, l'effettuazione del sopralluogo da parte del soggetto delegato non costituisce causa di immodificabilità del RTI.

Relativamente al secondo quesito, si ribadisce che il sopralluogo dei locali ubicati all'interno dei Musei Reali di Torino presso i quali saranno svolti i servizi oggetto di Concessione è obbligatorio a prescindere dalle attività che l'operatore economico svolgerà nell'ambito del RTI. Conseguentemente la mancata effettuazione del sopralluogo è causa di esclusione dalla procedura di gara.

Fermo quanto sopra, con riferimento all'ultimo quesito, si conferma che - nell'ipotesi prospettata - ai fini della partecipazione il "nuovo" operatore economico dovrà, a pena di esclusione, effettuare il sopralluogo richiedendo la riapertura del relativo termine.

### 35) Domanda

Relazione tecnica e allegati

Offerta tecnica- redazione. In relazione al contenuto della cosiddetta Relazione tecnica viene indicato (cfr. allegato 3 - offerta tecnica) che la relazione dovrà essere contenuta entro le 60 ( sessanta pagine) pagine in formato A 4 " .

Si chiede se sia possibile inserire ulteriori allegati alla relazione tecnica (comunque non riferibili a quelli indicati nell'allegato 3 "offerta tecnica" - ovvero percorsi didattici e progetti grafici) e che gli stessi non siano oggetto di computazione nel numero massimo di pagine previsto per la redazione della stessa . Si fa espresso riferimento ad es. alle seguenti categorie di allegati : schemi e flow-chart di programmazione SW - flow-chart rappresentativi di organigrammi operativi e gestionali - profili standard degli operatori dei vari servizi - schede tecniche dei sistemi HD , screenshot dell'APP e del sito web - flow-chart vari e diagrammi atti a rappresentare graficamente i flussi di lavoro) e comunque tutti riferibili alla descrizione effettuata nella parte descrittiva della relazione stessa ed appositamente indicati (ove consentito) con note a piè di pagina e/o indicazione di allegazione

-Si chiede se sia possibile inserire note a piè di pagina all'interno delle 60 pagine della relazione tecnica e, ove possibile, utilizzare un carattere inferiore a quello stabilito nell'allegato 3 ( cfr: allegato 3 Offerta tecnica carattere 10 e interlinea inferiore a 15 punti)

-Si chiede di chiarire se le pagine relative alle schede sui percorsi/laboratori didattici e gli elaborati grafici sui progetti di allestimento (punto vendita principale e corner temporanei) elaborati nelle modalità previste dall'allegato 3 dell'offerta tecnica sono computati nelle complessive 60 pagine prescritte per la relazione tecnica

-Si chiede di chiarire se i contenuti da inserire nelle audioguide così come previste dal capitolato ( cfr. 9.2.2 pag. 20) dovrà comprendere analitica descrizione di tutte le tracce e, laddove tale attività sia prescritta, si chiede di specificare entro quali limiti e con quali modalità vanno effettuate ed allegate tali attività ( specificando la relativa procedura di sistema)

-Si chiede di chiarire con quale indicazione numerica di pagine dovrà essere inserita la "descrizione dell'offerente" così come prevista dall'allegato 3- Offerta tecnica, stante che le suddette pagine non verranno computati nel numero stabilito ( 60 pagg.) della relazione tecnica;

In relazione al punto 9.3 del capitolato ( pag. 23 - Museumshop), si chiede di chiarire se relativamente ai prodotti previsti per il merchandising e l'oggettistica varia (cfr. lettera b) e c) del punto 9.3 capitolato pag. 24) va presentato apposito layout grafico e descrittivo e, ove previsto, di specificare con quali modalità vanno presentati tali attività ed eventualmente le modalità con la quale vanno allegati (specificando in tal caso la relativa procedura di sistema) ovvero , in caso di diniego all'allegazione , l'eventuale modalità di computo all'interno della relazione tecnica;

### Risposta

Si chiarisce che:

- come specificato nell'Allegato 3 - Offerta Tecnica, la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica, dei soli elaborati grafici e delle sole schede dei percorsi didattici. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione;
- è possibile inserire note a piè di pagina con una dimensione del carattere non inferiore a 8;
- le pagine relative alle schede sui percorsi/laboratori didattici e gli elaborati grafici sui progetti di allestimento (punto vendita principale e corner temporanei) non sono computate nelle complessive 60 pagine prescritte per la Relazione Tecnica;
- in Offerta Tecnica non è richiesta la definizione dei contenuti da inserire nelle audioguide. Si precisa che le prescrizioni di cui al paragrafo 9.2.2 del Capitolato Tecnico si riferiscono alla fase esecutiva della Concessione;
- per la "descrizione dell'offerente" il concorrente può utilizzare la numerazione che preferisce, anche sequenziale tra descrizione dell'offerente e Relazione Tecnica (per es., la descrizione dell'offerente può presentare una numerazione da 1 a 5 e la Relazione Tecnica può presentare una numerazione da 6 a 65);
- con riferimento ad eventuali allegati contenenti il layout grafico e descrittivo dei prodotti in vendita presso il museumshop, si ribadisce che la Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica e pertanto non sarà sottoposta a valutazione eventuale documentazione aggiuntiva. Resta salva la facoltà del concorrente di inserire tale documentazione all'interno delle 60 pagine della Relazione Tecnica.

### 36) Domanda

Offerta economica - PEF e allegati

- In sede di offerta economica (rif. par. 17 del disciplinare di gara , pag. 28 e segg), il concorrente dovrà elaborare il proprio PEF secondo modalità e prescrizioni di cui al suddetto disciplinare. Si chiede di chiarire le modalità (nr .



pagine, corpo della scrittura, interlinea, etc) della relazione giustificativa da allegare al PEF e quali allegati ( e in quali modalità ) vanno forniti i giustificativi degli importi per la quantificazione degli importi che vengono espressamente richiesti nel suddetto PEF

-Con riferimento alla procedura in oggetto, si chiede cortesemente di specificare che il concessionario incassi anche gli introiti derivanti dalla fornitura di videoguide, e che quindi l'elenco dei servizi indicati al paragrafo 11.1 del capitolato tecnico sia da intendere mancante del servizio in questione.

**Risposta**

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

Con riferimento al servizio di noleggio di videoguide, premesso che tali apparecchiature sono previste unicamente per consentire la fruizione di un percorso in LIS (lingua dei segni italiana), si conferma che il Concessionario incassa anche gli introiti derivanti dalla fornitura delle videoguide, con le stesse modalità degli altri servizi educativi.

**37) Domanda**

Flussi finanziari

In relazione al punto 11.2.2 del capitolato (cfr. pagina 29), ovvero nel caso di vendita di servizi educativi o di prodotti del museumshop in una transazione unica insieme all'acquisto dei titoli di accesso, l'incasso misto deve essere versato dal Concessionario sul conto corrente dedicato di cui al paragrafo 11.2.1. Si chiede di chiarire le modalità di retrocessione delle due componenti, (aggio sui biglietti e remunerazione dei servizi di vendita) stante l'espressa richiesta di far transitare integralmente la tracciabilità delle'operazione dal conto corrente dedicato alla biglietteria, e specificatamente se la procedura di retrocessione da adottare da parte del concessionario è quella indicata al punto 11.1 del capitolato?

**Risposta**

La procedura di retrocessione degli incassi da biglietteria è quella indicata al paragrafo 11.2.1 del Capitolato Tecnico, mentre la procedura di versamento della royalty sugli incassi dalla vendita di servizi educativi e di prodotti del museumshop è quella indicata al paragrafo 11.2.2 del Capitolato Tecnico. Pertanto, il Concessionario retrocede mensilmente ai Musei Reali le somme derivanti dalla vendita dei titoli di accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, l'aggio, mentre versa semestralmente ai Musei Reali la quota parte di incassi dalla vendita di servizi educativi e di prodotti del museumshop (al netto iva) corrispondente alla Royalty.