



**OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO IL MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI TARANTO E I MUSEI DELLA DIREZIONE REGIONALE MUSEI DELLA PUGLIA – ID 2522**

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

\*\*\*

## **CHIARIMENTI**

### **1) Domanda**

In riferimento agli elaborati grafici del Museo Nazionale e Parco Archeologico-Egnazia, si chiede quale planimetria sia da intendersi attendibile, poiché il dwg di riferimento non corrisponde all’ Allegato A\_Planimetrie e foto a pag. 6. Se fosse quella del documento si chiede di poter usufruire del relativo dwg.

#### **Risposta**

Si rappresenta che all’interno del file in formato dwg denominato “*estratto da TAV 4A\_egnazia*”, sono riportate due versioni della planimetria. Quella da considerare è la planimetria coincidente con il disegno riportato a pag. 6 dell’Allegato A\_planimetrie.

### **2) Domanda**

In riferimento agli elaborati grafici del Parco Archeologico-Siponto, si chiede quale planimetria sia da intendersi attendibile, poiché il dwg di riferimento non corrisponde all’ Allegato A\_Planimetrie e foto a pag.17. Se fosse quella del documento si chiede di poter usufruire del relativo dwg.

#### **Risposta**

Si precisa che la versione in formato dwg della planimetria del Parco Archeologico di Siponto (denominata “*Siponto\_Rilievo*”) rappresenta l’effettivo stato di fatto del centro servizi. Nella versione in formato pdf presente a pag. 17 dell’Allegato A – Planimetrie è rappresentata la planimetria con una proposta di arredo che il fornitore potrà tenere in considerazione ai fini del proprio progetto ma che non è vincolante.

### **3) Domanda**

In riferimento agli elaborati grafici del Parco Archeologico di Monte Sannace – Gioia del Colle, si chiede se la postazione raffigurata è vincolante o è possibile posizionarla sul lato opposto.

#### **Risposta**

Si conferma che la collocazione della postazione presso il Parco Archeologico di Monte Sannace – Gioia del Colle è vincolante, poiché sulla parete opposta è presente la postazione del personale addetto a fruizione, accoglienza e vigilanza (AFAV) del MiC.

### **4) Domanda**

Con riferimento al Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle si chiede di confermare se il bancone/bar presente nel locale biglietteria/bookshop sarà rimosso oppure no.

#### **Risposta**

Si conferma che il bancone/bar attualmente presente nel locale biglietteria/bookshop del Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle sarà rimosso. Si ribadisce a tal proposito quanto riportato al par. 6.1 del Capitolato Tecnico: “*Tutti i locali e gli spazi elencati in tabella 5 sono consegnati al Concessionario privi di arredi e attrezzature laddove non diversamente specificato*”.

### **5) Domanda**



In riferimento all'art. 7.6.2.4 del Capitolato Tecnico, si chiede di chiarire modalità e strumento attraverso cui effettuare il controllo dei titoli di accesso emessi dalle postazioni di biglietteria on e off site al momento dell'ingresso nel percorso di visita dei diversi siti, nello specifico se:

- a. devono essere previsti e forniti gli strumenti di controllo accessi come lettori palmari agli ingressi;
- b. i varchi di accesso devono essere presidiati da personale addetto al controllo del concessionario.

**Risposta**

Il servizio di controllo degli accessi non è incluso tra i servizi oggetto di concessione in quanto gestito dalle Amministrazioni. Non è richiesta quindi al concessionario la presenza di proprio personale a presidio dei varchi di accesso né la fornitura di strumenti hardware di controllo degli accessi.

Sarà cura delle Amministrazioni fornire al Concessionario prima dell'avvio delle attività tutte le informazioni necessarie sul sistema di controllo degli accessi al fine di consentire la raccolta dei relativi dati per la predisposizione della reportistica sui titoli di accesso utilizzati (cfr. par. 7.6.2.3 del Capitolato Tecnico).

**6) Domanda**

In riferimento all'art. 7.6.3 del Capitolato Tecnico, si chiede di specificare a quale linea grafica/layout/logo debba essere ricondotta la pagina web di vendita richiesta, ovvero:

- a. sito web <https://museotaranto.beniculturali.it/it/> e Allegato E\_Logo MarTa;
- b. sito web <https://musei.puglia.beniculturali.it/> oppure i singoli differenti loghi dei 15 siti della Direzione Regionale Musei della Puglia riportati nell'Allegato F\_LOGHI DRM PUGLIA.

**Risposta**

Preliminarmente si ricorda che nel Capitolato Tecnico è richiesto un sito web di vendita della concessione che rispetti i seguenti requisiti minimi grafici (par. 7.6.3):

- *linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo delle Amministrazioni (cfr. Allegati E e F) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;*
- *presenza del solo logo dei Siti (Allegati E ed F) e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalle Amministrazioni e assenza del logo del Concessionario.*

Pertanto il sito web di vendita della concessione proposto in offerta tecnica (criterio 13) dovrà rispettare i requisiti minimi di cui sopra e dunque coniugare i loghi e le caratteristiche dei siti ufficiali del MarTA e della DRM Puglia (e non di una sola) al fine di indurre il visitatore a considerare il sito web di vendita della concessione come sito ufficiale delle Amministrazioni.

**7) Domanda**

In riferimento all'Allegato A\_Planimetrie e foto del Capitolato Tecnico, si chiede di indicare i mq dell'aula didattica del Museo Archeologico di Egnazia.

**Risposta**

L'ampiezza dell'aula didattica è di circa 48 mq.

**8) Domanda**

In riferimento all'Allegato 7 Relazione Tecnica del Disciplinare di gara, si chiede di confermare che il capitolo C, ovvero paragrafo 16, della Offerta Tecnica possa essere sviluppato, come da previsioni dell'allegato 7, sulle 8 pagine formato A3 dedicate e quindi eccedenti alle 50 pagine A4 dedicate ai restanti capitoli della Relazione Tecnica.

**Risposta**

Si rappresenta che i concorrenti, relativamente al par. 16 – Progetto di Allestimento, hanno a disposizione sia la Relazione Tecnica nel limite massimo delle 50 facciate A4 che l'elaborato grafico della lunghezza massima di 8 facciate A3.

**9) Domanda**

In riferimento all'art. 6.1 del Capitolato Tecnico si richiede di specificare se presso i siti oggetto di gara esistono locali di deposito/magazzino a disposizione del Concessionario da utilizzare per la gestione dei servizi e per poter riporre



eventuale cartellonistica/strumentazioni/materiali per la comunicazione/moduli di allestimento dei locali, ad esempio presso il Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle.

#### **Risposta**

Si rappresenta che

- a) NON sono disponibili locali deposito/magazzino presso:
  - MarTa
  - Anfiteatro e Teatro di Lecce
  - Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia
  - Parco Archeologico di Monte Sannace
  - Museo Archeologico Nazionale Jatta a Ruvo di Puglia
- b) sono disponibili locali deposito/magazzino presso:
  - Museo Archeologico Nazionale Altamura (molto piccolo)
  - Galleria Nazionale della Puglia "Girolamo e Rosaria Devanna" di Bitonto (molto piccolo)
  - Castello Svevo di Bari
  - Castello Svevo di Trani
  - Museo Archeologico Nazionale "Giuseppe Andreassi" e Parco Archeologico di Egnazia
  - Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia
  - Castel del Monte
  - Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle (molto piccolo e non sullo stesso piano del bookshop)
  - Parco Archeologico di Siponto (molto piccolo)
- c) sono disponibili locali deposito/magazzino NON di esclusiva disponibilità del Concessionario, ma condivisi con la DRM presso:
  - Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia (non sullo stesso piano del bookshop)
  - Castello di Copertino

#### **10) Domanda**

In riferimento all'Allegato C\_Dati storici del Capitolato Tecnico si richiedono, se disponibili, i dati di fruizioni relativi al numero di visite guidate/attività didattiche erogate negli ultimi anni dettagliati oltre che per sito oggetto di concessione anche per lingua (ITA/ING/SPA/TED, ecc).

#### **Risposta**

Le Amministrazioni non hanno a disposizione i dati richiesti.

#### **11) Domanda**

Si richiedono se disponibili i P.E.B.A. dei siti oggetto di concessione.

#### **Risposta**

I P.E.B.A. non sono al momento disponibili in quanto in fase di revisione da parte delle Amministrazioni.

#### **12) Domanda**

È possibile prevedere delle postazioni bookshop nei siti dove esse non sono obbligatorie?

#### **Risposta**

Si conferma la possibilità di prevedere delle postazioni bookshop nei siti dove esse non sono richieste come obbligatorie. Si riporta a tal proposito quanto previsto al par. 7.5.1 del Capitolato Tecnico: "**Musei del Cluster 3**: nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica dei Siti e di favorirne la conoscenza a un pubblico più ampio, presso tali Siti è richiesto al minimo che le postazioni di cui al par. 7.1.1 vendano le pubblicazioni dedicate alle guide e/o itinerari tematici del sito e di tutti gli altri siti della DRM (cfr. par. 7.5.2.1). A discrezione del concessionario e in accordo con l'Amministrazione, potrà essere allestito un vero e proprio "Bookcorner" più ampio, eventualmente da arredare a cura e spese del Concessionario". Resta fermo quanto previsto dal predetto paragrafo del Capitolato Tecnico per gli altri Musei oggetto di gara.



### 13) Domanda

È possibile proporre, come offerta migliorativa, delle TVM differenti da quelle fornite dall'amministrazione e/o è possibile sostituire parte di esse con hardware differente, per esempio con stampanti diverse?

#### Risposta

Si conferma la possibilità di sostituire l'hardware o parte di esso ma si precisa che tale eventuale variazione offerta non sarà oggetto di valutazione.

### 14) Domanda

L'aggio è calcolato anche sulle vendite del TVM?

#### Risposta

Si conferma che l'aggio è calcolato anche sulle vendite attraverso le TVM. Le TVM, infatti, sono delle postazioni di vendita fisiche come tutte le altre senza nessuna distinzione di sorta relativamente ai biglietti emessi da esse: *“Tali biglietterie, esattamente come tutte le altre postazioni di vendita fisiche, consentiranno l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso, di eventuali integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione e dei servizi di cui ai par. 7.2, 7.3 e 7.4 e accetteranno solo pagamenti elettronici. Le TVM potranno erogare i biglietti fino a un'ora prima dell'orario di chiusura del Sito, monumento, Museo”* (Par. 8.1 del Capitolato Tecnico).

### 15) Domanda

In riferimento ai TVM, specificatamente all'allegato G, nel caso le componenti hardware non possano essere modificate/migliorate, esistono delle garanzie di assistenza fornite dai produttori delle singole componenti? Se sì, fino a quando saranno valide?

#### Risposta

Le componenti delle TVM sono coperte da garanzia fino a novembre 2023. Si veda, inoltre, risposta al quesito n. 13.

### 16) Domanda

In riferimento ai TVM, specificatamente all'allegato G, nel caso le componenti hardware si guastassero, si richiede conferma che non sia a carico del Concessionario la sostituzione delle stesse.

#### Risposta

Si conferma che le sostituzioni in caso di guasto delle componenti hardware delle TVM sono a carico dell'Amministrazione, salvo l'eventuale scelta del concessionario di sostituire l'hardware o parte di esso (si veda quesito n. 13).

### 17) Domanda

Si richiede di chiarire quale hardware aggiuntivo il Concessionario debba prevedere nei musei del cluster 3 oltre ai TVM forniti dall'amministrazione.

#### Risposta

Si riporta quanto previsto al par. 8.1 del Capitolato Tecnico: *“La progettazione, la fornitura e l'allestimento degli arredi, laddove non già presenti, e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di biglietteria sono a cura e spese del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1). È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (tranne le TVM il cui hardware è già stato predisposto dalla DRM Puglia) di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: **Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, alloggi supporti multimediali, ecc.***

*Si precisa che è richiesto l'allestimento hardware anche delle postazioni presenti nei Musei del Cluster 3, che saranno presidiate da personale secondo quanto previsto al par. 6.1”.*

### 18) Domanda

Nei musei del cluster 3 la connettività per i TVM è fornita dall'amministrazione, la connettività di backup esiste? Si richiede conferma che eventuale connettività di back up non sia in carico al Concessionario.

#### Risposta



Si precisa che presso i Musei del Cluster 3 la connettività predisposta dall'Amministrazione è priva di linea di back up, la cui predisposizione come presso gli altri Siti è a carico del Concessionario. Si riporta a tal proposito quanto previsto al par. 8.1. del Capitolato Tecnico: **“È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (fatta eccezione per le TVM, per le quali è già presente) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2, connessa anche ai sistemi off-site per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio”**.

#### 19) Domanda

Per il calcolo degli incassi e degli aggi del PEF di gara si è tenuto conto dei biglietti abbonamento/card che hanno prezzi molto vantaggiosi o si è tenuto conto solo del costo dei biglietti interi e ridotti?

#### Risposta

Come riportato al par. 5 del Capitolato Tecnico, gli incassi derivanti dai titoli di accesso sono stati stimati sulla base dell'incidenza storica (fino al 2019) delle varie tipologie dei titoli d'accesso, laddove disponibili e delle future tariffe indicate per ciascun Sito al paragrafo 6.2. Si rappresenta che nei dati storici fino al 2019 l'incidenza di tali abbonamenti/card non era disponibile in quanto tali tipologie di titoli di accesso sono state istituite successivamente.

#### 20) Domanda

Si richiede di chiarire se i 10 giorni, a discrezione dell'Amministrazione, di presidio dei musei del cluster 3 siano in totale per tutti i musei o per singolo museo? Con quanto anticipo l'amministrazione dovrà comunicarli al Concessionario?

#### Risposta

Si chiarisce che i 10 giorni di presidio aggiuntivo si intendono per ogni singolo Museo del Cluster 3.

Relativamente alle tempistiche, come riportato al par. 6.1 del Capitolato Tecnico, le Amministrazioni daranno avviso al Concessionario dello specifico evento con un anticipo di almeno di 48 ore.

#### 21) Domanda

Si richiede conferma che la connettività internet wireless per i visitatori non debba essere assicurata per i musei del cluster 3.

#### Risposta

Non si conferma. Si riporta quanto previsto al par. 6.1 del Capitolato Tecnico: **“Inoltre le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico presso tutti i siti dovranno essere dotate, a cura del Concessionario, di connessioni internet gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita offsite (par. 7.6.3).”**

#### 22) Domanda

I messaggi in arabo e cinese previsti per l'IVR in quale varietà regionale andranno registrati? Per entrambe le lingue, infatti, esistono una miriade di varietà, si prega di specificarne una per lingua.

#### Risposta

Per entrambe le lingue si tratta della versione Standard.

#### 23) Domanda

Si richiede di chiarire se le royalties vadano calcolate anche sulla vendita della app.

#### Risposta

Si conferma, in quanto l'applicazione per dispositivi mobili (par. 7.2) fa parte a tutti gli effetti degli strumenti di supporto alla visita richiesti al Concessionario. A tal proposito si riporta quanto previsto al par. 11.2 del Capitolato Tecnico: **“Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite/attività didattiche, prodotti dei bookshop – comprensivi di “fuori book” ), versando a ogni Amministrazione una Royalty espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti di competenza (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta”**.



#### 24) Domanda

Il PEF comprende importi derivanti dai biglietti e da vari servizi al pubblico. Se i servizi didattici non saranno esclusivi del concessionario, gli introiti potranno variare di molto, siamo quindi in presenza di un PEF variabile in base ai desiderata dell'amministrazione?

#### Risposta

Si riporta quanto previsto al par. Capitolato Tecnico del CT: *“Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Allegato alla gara è definito un Piano Economico e Finanziario di massima, il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.*

*Il piano economico di massima è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare una stima presuntiva non vincolante di ricavi e di costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati poi calcolati i costi di gestione, i materiali, il monte ore del personale necessario all'espletamento, le spese amministrative e di utenza, le spese varie e accessorie nonché i costi relativi al Canone e alla Royalty calcolata sul fatturato al netto IVA derivante dai servizi.*

*La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Amministrazioni e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione”.*

#### 25) Domanda

Il numero di serie progressivo richiesto sui biglietti dovrà essere per museo? Per giorno? Per anno? Per concessione? Per amministrazione? Per canale di vendita? Per cassa? Per competenza?

#### Risposta

Si rappresenta che è richiesta al Concessionario, al par. 7.6.2.3 – *Reportistica*, la consegna di un rendiconto che contenga: *“numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e/o utilizzati (con riferimento agli ingressi su più Siti consentiti dai biglietti integrati e dagli eventuali abbonamenti) suddivisi per Sito, mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto onsite), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.), numero di serie progressivo con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati”* e al par. 11.1 – *Retrocessione incassi da titoli di accesso* è previsto che: *“Il Concessionario consegna a ogni Amministrazione un rendiconto mensile e, per la DRM Puglia, un rendiconto mensile per ciascun Sito e uno generale riassuntivo di tutti i Siti. Tali prospetti devono indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto per ogni Sito, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.*

*In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero di serie progressivo, quantità e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta”.*

Pertanto il Concessionario è chiamato a individuare, in accordo con le Amministrazioni, la migliore modalità di assegnazione del numero di serie progressivo al fine di rendere riconoscibili e catalogabili in modo univoco i titoli di accesso rispetto a quanto richiesto dal Capitolato Tecnico anche ai fini della reportistica e della retrocessione degli incassi e per consentire le verifiche e i controlli da parte delle Amministrazioni.

#### 26) Domanda

Siamo a chiedere i file in formato .dwg per i siti di Siponto e Anfiteatro Lecce dei locali destinati all'allestimento dei servizi di biglietteria e bookshop, come richiesto da Capitolato, poiché quelli messi a disposizione riguardano un altro livello non soggetto a intervento.

#### Risposta

Si rappresenta che:



- relativamente al Parco Archeologico di Siponto, il file in formato .dwg già rappresenta il locale deputato all'accoglienza dei servizi oggetto di concessione (cd. "centro servizi"), si veda a tal proposito anche il quesito n. 2;
- relativamente all'Anfiteatro di Lecce, il file in formato .dwg allegato alla documentazione di gara rappresenta lo stato attuale del Monumento, mentre all'Allegato A\_Planimetrie e foto è stata fornita la planimetria di progetto della futura musealizzazione del Sito. Si allega a beneficio dei concorrenti anche la planimetria di progetto in formato .dwg.

Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi

La Responsabile

(Dott.ssa Roberta D'Agostino)

---