

Oggetto: Gara a procedura aperta per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle attività culturali e del turismo - ID Sigef 2042

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it, www.acquistinretepa.it e www.beniculturali.it

II TRANCHE CHIARIMENTI

4) Domanda

In riferimento alla procedura ad oggetto si richiedono a questa rispettabile Amministrazione i seguenti chiarimenti in merito al servizio di call center:

1. di dare indicazioni, se possibile, sulla percentuale di chiamate in arrivo al call center per lingue parlate, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
2. di dare indicazioni sulla percentuale di email in arrivo al call center per lingue parlate, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
3. di dare indicazioni sulle percentuali di chiamate distinte in inbound ed outbound, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
4. di dare indicazioni sulle percentuali di email distinte in inbound ed outbound, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
5. di dare indicazioni sul numero delle chiamate che l'operatore dedicato al call center possa gestire simultaneamente;
6. di dare indicazioni sul numero delle email che l'operatore dedicato al call center possa gestire simultaneamente;
7. di dare indicazioni sul numero per anno di email di prenotazione ricevute, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
8. di dare indicazioni sulle prenotazioni concluse (servizi amministrativi e di back office), vale a dire il volume di prenotazioni concluse per anno, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
9. di dare indicazioni sulla distribuzione settimanale delle chiamate, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
10. di dare indicazioni sulla distribuzione settimanale delle email ricevute, nell'ultimo triennio o nell'ultimo anno;
11. di dare indicazioni, se possibile, su come vengano gestiti i picchi di chiamate;
12. di dare indicazioni sul numero di dipendenti dedicati al call center;
13. di dare indicazioni sul numero di dipendenti dedicati all'attività di risposta alle email;
14. di dare indicazioni sul tempo medio di durata della chiamata per tipologia di utenza (individuali, coppie e famiglie, scolaresche, gruppi);
15. di dare indicazioni sul tempo medio di risposta alle email di prenotazione per tipologia di utenza (individuali, coppie e famiglie, scolaresche, gruppi);
16. di dare indicazioni sul tempo medio di chiusura della vendita tramite chiamata per tipologia di utenza (individuali, coppie e famiglie, scolaresche, gruppi);
17. di dare indicazioni sul tempo medio di chiusura della vendita tramite email per tipologia di utenza (individuali, coppie e famiglie, scolaresche, gruppi);
18. di dare indicazioni sulla percentuale di conclusione della vendita alla prima chiamata.

Risposta

La distribuzione di chiamate in arrivo al call-center per lingue parlate è la seguente: Italiano 52,78%; Spagnolo, Tedesco, Francese e Inglese 32,34%; Coreano 2,85%; Cinese 2,80%; Giapponese 1,60%; Altro 7,63%.

La percentuale di email ricevute tramite il servizio email ufficio gruppi è la seguente: Italiano 80%; Inglese 20%.

Non è possibile fornire le ulteriori informazioni richieste poiché, in parte, si riferiscono a dati non in possesso della Stazione Appaltante e/o dell'Amministrazione e, in parte, si riferiscono alla capacità organizzativa del concorrente.

5) Domanda

Quali sono le ragioni dell'aumento della stima degli incassi derivanti dalla vendita dei biglietti, visite guidate ed audioguide, (incremento superiore al 50%) nel primo anno di concessione rispetto al dato storico fornito per il quadriennio 2013-20162. Quali sono le ragioni dell'ulteriore incremento previsto (+15%) nel terzo e quarto anno?

Risposta

Come ampiamente specificato nel Capitolato Tecnico (cfr. parr. 1.2, 2.4, 3.1.3), le ragioni sono riconducibili all'aumento del numero dei visitatori per turno e all'aumento del costo del biglietto.

6) Domanda

Con riferimento alla domanda di partecipazione, punto 5, si chiede se per "banca dati ufficiale" o "pubblico registro" possa e/o debba essere indicato il Registro Imprese presso la competente Camera di Commercio.

Risposta

Si conferma. Resta inteso che l'indicazione del Registro imprese presso la competente Camera di Commercio è possibile esclusivamente laddove quest'ultimo consenta di ricavare i dati identificativi dei soggetti di cui all'art. 80, comma 3, D.lgs. 50/2016 aggiornanti alla data di presentazione dell'offerta.

7) Domanda

Con riferimento al DGUE, Parte II, lettera A, si chiede se per "elenco ufficiale di imprenditori, fornitori, o prestatori di servizi" possa e/o debba essere indicato il Registro Imprese presso la competente Camera di Commercio e se per certificazione rilasciata da organismi accreditati ex art. 90 del codice possa e/o debba essere indicata il possesso della certificazione ISO 9001. Con riferimento al DGUE, Parte II, lettera C, in caso di RTI nel qual la mandataria fa affidamento sulle capacità di altri soggetti, si chiede conferma circa l'indicazione dell'avvalimento nel solo DGUE della mandataria.

Risposta

Con riferimento al primo quesito si precisa che: *i)* il requisito di iscrizione nel registro imprese presso la competente camera di commercio di cui al par. 7.1, lett. a) del Disciplinare di gara deve essere indicato nella parte IV, sez. A, riquadro 1) del DGUE; *ii)* considerato che la presente procedura non prevede il requisito del possesso della certificazione ISO9001, non è necessario indicare detto possesso nella Parte II, Sez A del DGUE. Resta fermo che il concorrente potrà, al fine di beneficiare della riduzione della cauzione provvisoria, produrre copia conforme della certificazione ISO9001 eventualmente posseduta nella sezione "Eventuale documentazione necessaria ai fini della riduzione della cauzione" a Sistema.

Con riferimento al secondo quesito, si conferma che, in caso di RTI nel quale la sola mandataria faccia ricorso all'istituto dell'avvalimento, esclusivamente nel DGUE della predetta mandataria dovrà essere valorizzata la Parte II, Sezione C del DGUE. Restano fermi gli ulteriori oneri di produzione documentale previsti dal par. 15.2 del Disciplinare di gara in caso di ricorso all'avvalimento.

8) Domanda

In caso di RTI e/o Consorzi ordinari costituendi, la Relazione Tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte con firma digitale dal legale rappresentante di ciascuna delle imprese raggruppande o consorziande, oppure dal solo legale rappresentante della mandataria capogruppo?

Risposta

Come previsto al par. 16 del Disciplinare di gara «*nel caso di concorrenti associati, l'offerta dovrà essere sottoscritta con le modalità indicate per la sottoscrizione della domanda di cui al punto 15.1*». Pertanto, nel caso di raggruppamento temporaneo o consorzio ordinario non ancora costituiti, la relazione tecnica e l'offerta economica devono essere sottoscritte «*da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento o consorzio*».

9) Domanda

Capitolato tecnico, 3.2.2 Didattica: l'aula didattica messa a disposizione dall'Amministrazione in uso non esclusivo, è personalizzabile, in coerenza grafica e di immagine con gli altri spazi in concessione (es. bookshop)? La

personalizzazione dell'aula didattica è realizzabile tramite allestimento temporaneo, da installarsi nell'orario di utilizzo dello spazio da parte del Concessionario?

Risposta

Sì, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione, sia in caso di allestimenti temporanei, sia nel caso di proposte di modifiche e migliorie permanenti.

10) Domanda

Capitolato tecnico, 3.2.2: le tariffe di erogazione dei servizi al pubblico debbono rimanere quelle attualmente in vigore o è possibile formulare una proposta alternativa? Capitolato tecnico, 3.2.3. Editoria e vendita dei prodotti: Allestimento del bookshop: è possibile personalizzare l'allestimento del punto vendita fisico, in coerenza grafica e di immagine con gli altri spazi in concessione (es. aula didattica)?

Risposta

Con riferimento al primo quesito, si precisa che è possibile formulare una proposta in fase di esecuzione del contratto, ma essa è soggetta ad autorizzazione da parte dell'Amministrazione, nell'intento di garantire concorrenzialità del servizio, adeguamento a prezzi di mercato e tenendo come priorità l'accessibilità sociale del Museo.

Con riferimento al secondo quesito, quanto previsto in risposta n. 9 in merito alla possibilità di personalizzazione dell'aula didattica deve intendersi esteso anche all'allestimento del bookshop.

11) Domanda

Capitolato tecnico, 3.1.4: In riferimento al progetto di accoglienza del visitatore e orientamento alla visita (15 minuti) che precede la visita, oggetto del progetto è solo la parte di attività svolte dall'operatore di accoglienza e accompagnamento oppure si può proporre di integrare/modificare il contenuto degli schermi multimediali curati dall'Amministrazione?

Risposta

Si conferma che il Concessionario, nell'ambito della realizzazione del progetto di accoglienza finalizzato alla preparazione alla visita e alla presentazione del percorso museale, così come definito al paragrafo 3.1.4. del Capitolato Tecnico, può proporre di integrare/modificare il contenuto degli schermi multimediali predisposti dall'Amministrazione lungo le zone filtro.

12) Domanda

Capitolato tecnico, 3.1.4: Rispetto all'indice proposto nell'Allegato 3 "Offerta tecnica", il progetto di accoglienza del visitatore è da inserire al punto 4 – Piano di marketing oppure al punto 8 – Didattica?

Risposta

La valutazione delle proposte sarà effettuata nell'ambito del criterio "Servizi innovativi per il Museo del Cenacolo Vinciano". Pertanto, il progetto di accoglienza del visitatore deve essere inserito al punto 11 dell'Allegato 3 "Offerta tecnica".

13) Domanda

Capitolato tecnico, 1.2: è previsto che, ai fini della valorizzazione del Museo, il Concessionario concorra alla realizzazione di eventi e progetti. Oltre a concorrere alla realizzazione della mostra prevista dall'Amministrazione in occasione delle celebrazioni del 2019, il Concessionario può proporre e organizzare iniziative proprie? Ad es. altre mostre e altre iniziative di valorizzazione? Possono essere indicate, in caso, nella sezione 12 – Servizi innovativi nell'Allegato 3 "Offerta tecnica"?

Risposta

Si conferma che il Concessionario avrà la facoltà di proporre iniziative proprie, ferma restando la libertà dell'Amministrazione di accoglierle, tenuto conto, a titolo esemplificativo e non esaustivo, della loro pertinenza, del livello scientifico, della loro incidenza sulle attività del museo e delle ricadute economiche. Si conferma la possibilità di indicare tali contenuti all'interno del criterio "Servizi innovativi per il Museo del Cenacolo Vinciano" dell'offerta tecnica.

14) Domanda

In merito alla procedura di cui in oggetto si richiede il seguente chiarimento: al punto 7.2, pagina 15, del disciplinare di gara tra i documenti richiesti a comprova del requisito sono citati:- i bilanci approvati alla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte... etc.- copia dei bilanci compresi gli allegati relativi agli esercizi finanziari... etc. Si richiede quale differenza vi sia tra i documenti sopra citati.

Risposta

Trattasi di mero refuso. Il riferimento alla «*copia dei bilanci, compresi gli allegati, relativi agli esercizi finanziari di cui alle precedenti lettere b), c) e d)*» deve intendersi tale.

15) Domanda

In merito alla procedura in oggetto si richiede il seguente chiarimento: al punto 12, pagina 21, del disciplinare di gara viene richiesto il pagamento del contributo di Euro 500,00 a favore dell'ANAC. In caso di presentazione di offerta da parte di un RTI costituendo tale contributo va versato da ogni membro del raggruppamento o solo da parte della mandataria capogruppo?

Risposta

In caso di partecipazione di un RTI costituendo, il pagamento del contributo in favore dell'A.N.AC. dovrà essere effettuato dal concorrente complessivamente considerato. Non rileva, pertanto, se a effettuare il versamento sia la futura mandataria ovvero una delle imprese che assumeranno il ruolo di mandante.

16) Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 1.1, pag. 7 (“le prenotazioni vengono generalmente aperte con circa tre mesi di anticipo rispetto alla data di visita”) significhi che: ogni giorno vengono aperte le vendite per la data di visita di 3 mesi dopo (ovvero se con cadenza quotidiana i visitatori possono acquistare i biglietti di ingresso validi solo dal 90° giorno successivo), oppure che le visite vengono aperte ogni mese per il 4° mese successivo, oppure che le vendite vengono aperte 4 volte l’anno per l’intero trimestre successivo?

Risposta

Si precisa innanzitutto che il paragrafo 1.1. si riferisce allo “stato dell’arte” ossia alle condizioni dell’attuale concessione. Le prenotazioni vengono attualmente aperte con un anticipo di tre mesi, mese per mese: a gennaio si aprono le prenotazioni per aprile, a febbraio per maggio, etc. Tale modalità potrebbe rimanere attiva anche con il nuovo concessionario, fatto salvo quanto eventualmente indicato in sede di offerta tecnica da parte del concorrente in risposta ai criteri “Servizio di biglietteria” e/o “Misure anti-bagarrinaggio e di limitazione al secondary ticketing, trasparenza e comunicazione piano tariffario” e salva la possibilità di immettere sul mercato con ulteriore anticipo la quota di biglietti destinati a una o più categorie di acquirenti (ad esempio, oggi, le prenotazioni dei cd. Grandi clienti avviene con un anticipo maggiore, pari a 6 mesi).

17) Domanda

Sempre in relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 1.1, pag. 7 si domanda come si possa conciliare un’apertura delle vendite così scaglionata con le prevedibili necessità di programmazione di soggetti terzi (Agenzie, Grandi clienti, etc.) che –ai sensi del punto 3.3.1 del Capitolato- dovrebbero invece essere favoriti nella loro attività di booking?

Risposta

Si rimanda alla risposta n. 16.

18) Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 1.2, pag. 10 si domanda se la frase “elaborare forme di bigliettazione congiunta e progetti di valorizzazione che tendano a creare una rete tra Cenacolo Vinciano, i Musei del Polo e gli altri Musei gestiti dal MIBACT e da enti locali” significhi soltanto che bisogna garantire un contingente riservato di titoli di accesso (e se sì, di quale quantitativo) o se invece si debbano anche riconoscere sconti, garantire accessi tramite fast track o altro?

Risposta

Il periodo riportato in domanda si riferisce alle integrazioni tariffarie con altri siti, ad esempio quelli del Polo Museale della Lombardia. Tali integrazioni saranno finalizzate ad aumentare le visite in siti meno noti del Polo Museale. Comunque il costo del biglietto del museo del Cenacolo Vinciano, così come il relativo aggio, rimane invariato, ma tale biglietto, oltre a garantisce l'accesso al Museo del Cenacolo, consentirà al visitatore di accedere a musei meno noti e valorizzati. La percentuale di tali biglietti potrebbe essere indicativamente pari al 5% e sarà oggetto di definizione e revisione in fase di esecuzione della concessione.

19) Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 3.3.1, pag. 30 si domanda quali siano "gli eventi soggetti obbligatoriamente a normativa SIAE", se si tratti di eventi con posti numerati o a posto unico e quante volte l'anno potrebbero avere luogo

Risposta

Gli eventi soggetti a pagamento SIAE, previsti in termini di eventualità, sarebbero comunque a numero chiuso, dato il contingentamento del sito museale e le prescrizioni in materia di sicurezza (che prevedono un affollamento massimo di 90 pax all'interno del Refettorio) e potrebbero avere cadenza annuale o semestrale e nascerebbero dall'impegno del concessionario, cui spetta avanzare proposte all'Amministrazione in tal senso.

20) Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, capitolo 6., pag. 47, "Il concessionario è chiamato a redigere ogni mese un Resoconto che deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati (...) caratteristiche dei visitatori", si richiede quali precisamente debbano essere le "caratteristiche dei visitatori" che il Concessionario deve acquisire e se le modalità e le fonti di acquisizione siano a discrezione del Concessionario stesso.

Si chiede altresì conferma che il report settimanale relativo al numero dei visitatori settimanali, così come descritto sempre nel capitolo 6 del Capitolato Tecnico, vada consegnato entro i quattro giorni naturali e consecutivi successivi al termine della Settimana.

Risposta

Tra le "caratteristiche dei visitatori" si evidenziano la nazionalità, il CAP (per i visitatori italiani), il sesso, l'età o la fascia di età, o altre caratteristiche indicate in Offerta Tecnica in risposta al criterio "Reportistica e passaggio di consegne". Con riferimento al secondo quesito si conferma che l'interpretazione proposta in domanda è corretta.

21) Domanda

Con riferimento alla Sezione 3.3.2. Call Center, a pagina 32 del Capitolato Tecnico, la previsione di richiamata (entro 30 minuti) quando i tempi di attesa sono superiori ai 3 minuti, implica che il Concessionario debba fare il calcolo preventivo, o piuttosto scatta quando sono trascorsi i 3 minuti?

Risposta

Si precisa che l'obbligo di richiamata (da effettuarsi entro 30 minuti dalla telefonata) scatta quando il tempo di attesa raggiunge i 3 minuti.

22) Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico, paragrafo 3.1.3, pag. 22, in merito al fatto che la prevendita debba avvenire mediante emissione e invio per e-mail di un voucher da convertire in titolo d'accesso presso le biglietterie fisiche vuol dire che è esclusa ogni forma di biglietto print-at-home o di titolo virtuale su smart phone o tablet?

Risposta

Sì conferma, fermo restando che il titolo di prenotazione/prevendita potrà anche essere non stampato ma presentato in formato elettronico. In ogni caso sarà necessario presentarsi alla cassa per ritirare il titolo di accesso, presentando anche un documento d'identità/delega che dovrà corrispondere all'utenza che ha ottenuto il titolo online. Potranno

essere valutate – come offerta migliorativa - proposte da parte del concessionario per elementi di sicurezza al fine di elevare il livello di autenticità, fermo restando il controllo anagrafico delle singole prenotazioni.

23) Domanda

L'eliminazione degli abbonamenti, che erano invece previsti dal precedente Capitolato Tecnico, comporta che il Concessionario non debba proporre tale tipologia di ingresso o, nei limiti di quanto verrà successivamente discusso con l'Amministrazione, è possibile inserire tale tipologia di titolo di accesso entro le previsioni dell'Offerta Tecnica?

Risposta

Tale tipologia di biglietti sarà successivamente discussa con l'Amministrazione e non è, quindi, oggetto di offerta tecnica. Si precisa che, stante la natura del sito museale, gli abbonamenti potranno includere altri siti museali, anche non del Polo; in ogni caso, la "base" dell'abbonamento sarà la prenotazione obbligatoria del Cenacolo e non vi saranno sugli introiti del Cenacolo decurtazioni alcune, dovute all'eventuale coinvolgimento di altri partner.

24) Domanda

Si richiede conferma che la durata dei Laboratori Didattici, così come descritti nel paragrafo 3.2.2 di pagina 25 del Capitolato Tecnico, includa anche il tempo di visita (e di conseguenza, i 15 minuti di Contenuto Culturale da erogare all'interno delle Stanze Filtro e dei 15 minuti di visita al Refettorio), ovvero tale durata si intende riferita esclusivamente al laboratorio in sé.

Risposta

I tempi indicati sono inclusivi della visita all'interno del Refettorio.

25) Domanda

Con riferimento al PEF si richiede di chiarire come si sia arrivati alla cifra indicata per il costo del servizio di call center di biglietteria e servizi culturali (stimata per il 1° anno in € 380.442 e decrescente nel tempo).

La cifra del 1° anno e la sua progressione nel tempo sembrano infatti non coerenti con i dati resi noti, ovvero:

- i. € 380.000 per 200.000 telefonate trattate porterebbero ad un costo per telefonata di circa € 1,90 a telefonata, ovvero –stimando una durata media di almeno 4 minuti- di € 0,475 al minuto, poco sopra il parametro minimo nazionale di € 0,42 fissato da Assocontact (<http://www.assocontact.it/articolo/call-center-stabilito-il-costo-minimo-per-minuto>) ma per un servizio che invece richiede un livello di professionalità e di conoscenze delle lingue molto elevato
- ii. la richiesta di estensione dell'orario del call center negli orari 6-8, 20-22 e la domenica porterà ad un inevitabile aggravio dei costi, rispetto alla situazione attuale
- iii. la richiesta di estensione dell'orario del call center negli orari 6-8, 20-22 e la domenica, comportando una maggiore accessibilità al servizio di prenotazione telefonica, sembra incompatibile con la ipotizzate previsione di riduzione delle telefonate nel tempo, che anzi, probabilmente, tenderanno a crescere di numero
- iv. la richiesta di registrare i nominativi di tutti i visitatori porterà ad un inevitabile allungamento dei tempi delle telefonate, rispetto alla situazione attuale

Si chiede perciò di conoscere il rationale in termini di durata media della telefonata e di costo per telefonata (o – alternativamente- per minuto parlato) che hanno portato alla determinazione dei valori nel PEF.

Risposta

Si chiarisce innanzitutto che la Stazione Appaltante ha stimato un Piano Economico Finanziario di massima che prevede un sensibile calo del numero di telefonate risposte dall'operatore, rispetto a quelle storicamente registrate, in ragione delle implementazioni richieste nel Capitolato Tecnico (es. prenotazione di tutti i servizi aggiuntivi attraverso la piattaforma di vendita, attivazione del sistema IVR, etc.).

Con riferimento al punto i., si comunica che la Stazione Appaltante ha tenuto in considerazione i parametri di costo medio per il personale dedicato in relazione al servizio richiesto.

Con riferimento ai punti ii. e iii. si precisa che gli impatti economici di tali richieste sono stati presi in debita considerazione assegnando loro dei punteggi tabellari in Offerta Tecnica.

Con riferimento al punto iv. si precisa che il concessionario potrà adoperare le proprie leve per diminuire ulteriormente la durata media delle telefonate e l'attuale tasso di utilizzo del call-center, ad esempio, incentivando l'utilizzo del sito web di prenotazione rispetto all'utilizzo del call-center (rif. punto iv. registrazione dei nominativi di tutti i visitatori) e implementando un efficace sistema IVR.

Si ribadisce, infine, 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 l'Amministrazione e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario. Gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del disciplinare di gara), a presentare il proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

26) Domanda

Ai fini di una compiuta formulazione dell'offerta, si chiede di esplicitare gli importi imponibili relativi alle vendite di libri e oggettistica all'interno del fatturato del bookshop dell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico, relativo ai dati storici.

Risposta

Si riportano di seguito i dati a disposizione dell'Amministrazione.

	Importo	Imponibile	Imposta	N°Art.	Aliquota IVA
Anno 2014	591.460,82	484.863,82	106.597,00	680	IVA 22%
	269.086,23	269.086,23	0,00	139	IVA ESENTE EDIT ART 74
	860.547,05	753.950,05	106.597,00	173.808	
Anno 2015	641.853,81	526.130,32	115.723,49	483	IVA 22%
	286.831,17	286.831,17	0,00	218	IVA ESENTE EDIT ART 74
	928.684,98	812.961,49	115.723,49	198.598	
Anno 2016	559.777,54	458.841,65	100.935,89	547	IVA 22%
	245.896,01	245.896,01	0,00	112	IVA ESENTE EDIT ART 74
	805.673,55	704.737,66	100.935,89	160.397	
Anno 2017	579.458,30	475.004,94	104.453,36	510	IVA 22%
	217.851,66	217.851,66	0,00	86	IVA ESENTE EDIT ART 74
	797.309,96	692.856,60	104.453,36	166.366	

27) Domanda

Ai fini di una compiuta formulazione dell'offerta, si chiede di esplicitare, relativamente al dato riportato nell'Appendice 1 al Capitolato Tecnico per le chiamate ricevute, quale sia il numero effettivo di risposte con operatore.

Risposta

Il dato fornito fa riferimento alle telefonate effettivamente risposte da parte degli operatori.

28) Domanda

Si chiede di specificare quale tipo di abilitazione deve essere prevista per il personale che svolge il servizio di visite guidate e attività didattiche (come richiesto dal Capitolato Tecnico pag. 38).

Risposta

Si specifica che il personale richiesto dall'Amministrazione per lo svolgimento del servizio di visite guidate presso il Museo del Cenacolo Vinciano deve essere in possesso di patentino ovvero di abilitazione del servizio ai sensi della normativa vigente. Per il personale che svolge il servizio di attività didattica non sono previste abilitazioni ma, come

indicato nel Capitolato Tecnico, deve essere in possesso di una laurea in Scienze dei Beni Culturali, Storia dell'arte e/o equipollenti, aver sostenuto durante gli studi due esami in storia dell'arte e avere una conoscenza specifica documentabile delle tecniche didattiche e pedagogiche.

Si ribadisce altresì che sarà consentito a imprese/guide turistiche, in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, effettuare proprie visite guidate nel Museo.

29) Domanda

Con riferimento a quanto espresso dal Capitolato Tecnico, punto 5.1 (più precisamente, ove viene indicato che: “Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione dell’Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell’Esecuzione (ISD) che è un indicatore che il Concessionario deve determinare trimestralmente sulla base delle valutazioni fornite dall’Amministrazione per il trimestre di riferimento. Si precisa che l’Amministrazione ha la facoltà di avviare specifiche indagini di customer satisfaction finalizzate a misurare la qualità del servizio percepita dai clienti. Tale indicatore è determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell’Esecuzione e da questi compilato”), si richiede di chiarire:

- a) quali Metriche saranno adottate dal Direttore d’Esecuzione nello stabilire il proprio punteggio di ISD;
- b) se il Concessionario avrà modo di visionare tali metriche e se le stesse abbiano caratteristiche oggettive.

Risposta

Le valutazioni del Direttore dell’Esecuzione saranno valutazioni discrezionali che riguarderanno gli aspetti qualitativi del servizio. Ad esempio, il Direttore dell’Esecuzione potrà valutare la disponibilità e la cortesia del personale operativo, sulla base di una scala variabile tra insufficiente e ottimo.

30) Domanda

Atteso che, nel Capitolato Tecnico, si indica come facoltativa l’indagine della Customer Satisfaction somministrata ai visitatori, si chiede di chiarire:

- a) con quale frequenza si presume che essa venga somministrata;
- b) come verranno ponderati i differenti ISD espressi dai visitatori e quelli espressi dal Direttore dell’Esecuzione.

Risposta

Al fine di assegnare le valutazioni di cui alla precedente risposta, il Direttore dell’Esecuzione potrà avvalersi di specifiche indagini di customer satisfaction finalizzate a misurare la qualità del servizio percepita dagli utenti. Si specifica che non è previsto alcun ISD espresso dai visitatori.

31) Domanda

Per la formulazione di una compiuta offerta:

- a) si chiede se l’accesso alle sale didattiche/laboratori è possibile anche prima della visita al refettorio permettendo, quindi, l’ingresso da altra entrata rispetto a quella ordinaria;
- b) si chiede di conoscere se sia possibile l’accesso al Refettorio con ombrelli o se questi debbano essere depositati obbligatoriamente presso il deposito bagagli situato nei locali della biglietteria (ovvero in altro luogo).

Risposta

L’accesso ad aula didattica e laboratorio può essere consentito sia prima sia dopo la visita in refettorio; ciò consente di accogliere due classi contemporaneamente. È possibile l’ingresso con ombrelli; è prevista anche la fornitura di buste trasparenti per ombrelli, che il personale MiBACT consegna all’ingresso del Museo.

32) Domanda

Atteso che nel Capitolato Tecnico (pagina 32) viene richiesto che: “Il personale del Call Center dovrà essere a conoscenza della normativa regolante le tariffe d’ingresso nei Musei statali, nonché del regolamento interno del Museo”, si richiede di poter avere copia di tale regolamento.

Risposta

Il regolamento MiBACT è consultabile, con gli aggiornamenti in tempo reale, alla pagina www.beniculturali.it/mibac/export/MiBAC/sito-MiBAC/MenuPrincipale/LuoghiDellaCultura/Agevolazioni/index.html.

Il regolamento interno del Museo sarà consegnato alla società concessionaria e sarà oggetto anche della formazione prevista al punto 4.3.2.3 del Capitolato Tecnico.

33) Domanda

Con riferimento ai dati storici contenuti nel Capitolato Tecnico e negli altri allegati, si richiede, per la formulazione di una compiuta e sostenibile offerta, di essere messi a conoscenza dei dati storici relativi all'anno 2017.

Risposta

Nel 2017 il Museo ha accolto 416.347 visitatori (+1,38% rispetto al 2016) e l'incasso per l'Amministrazione è stato di € 4.143.552,47, al netto dell'aggio del concessionario e incluse le royalties di spettanza. L'aumento dei visitatori è in minima parte (< 1%) dovuto ad attività di valorizzazione, ossia il reperimento di sponsorizzazioni che hanno consentito di ampliare gli orari di apertura del Museo. Sono esclusi dal conteggio i visitatori che hanno avuto accesso al Museo tramite modalità di concessione spazi.

34) Domanda

Con riferimento ai dati storici contenuti nel Capitolato Tecnico e negli altri allegati, si chiede di avere un documento riportante la curva di traffico per fascia infrasettimanale, giornaliera e oraria del call center.

Risposta

Non si dispone del documento richiesto.

35) Domanda

Il sito internet: <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personalescolastico/enticertificatori-lingue-straniere>, segnalato nella nota 1 al paragrafo 3.3.2 pag. 32 del Capitolato Tecnico, non è funzionante. Pertanto, si prega di conoscere l'indirizzo corretto o evidenziare gli enti certificatori riconosciuti. Si tenga conto che abbiamo rinvenuto il seguente indirizzo: <http://www.miur.gov.it/web/guest/enti-certificatori-lingue-straniere>, e si chiede se si debba far riferimento a questo, tenendo che, in questa ipotesi, non è ivi presente l'idioma coreano. Pertanto, si richiede l'indicazione dell'ente certificatore a cui si deve far riferimento per la suddetta lingua.

Risposta

Si conferma che l'indirizzo internet funzionante cui fare riferimento è www.miur.gov.it/web/guest/enti-certificatori-lingue-straniere. Si rappresenta che l'esame certificato della lingua coreana è il TOPIK. L'esame è amministrato dal Korean Institute for Curricula and Evaluation. Il livello considerato equipollente al B2 è il TOPIK 5. Rimane ferma la possibilità di impiegare personale madrelingua.

36) Domanda

Il Capitolato Tecnico (3.1.4. Accoglienza, informazione e orientamento, a pagina 23) prevede quanto segue: "Inoltre, fermo restando i 15 minuti di visita per ciascun turno di visita, il Concessionario è chiamato a realizzare un progetto di accoglienza finalizzato alla preparazione alla visita e alla presentazione del percorso museale che preveda anche un ampliamento del tempo di visita di ulteriori 15 minuti, dopo la sosta entro il Refettorio, mediante l'utilizzo di materiale informativo e schermi multimediali predisposti dall'Amministrazione lungo le zone filtro (vedi locale numero 5 dell'Appendice 2)". Si chiede di conoscere se l'estensione della durata della visita degli ulteriori 15 minuti debba avvenire dopo la sosta entro il Refettorio o piuttosto prima della stessa, presso le zone filtro.

Risposta

Il progetto di accoglienza finalizzato alla preparazione alla visita può essere erogato solo prima della visita, fatta salva la necessaria organizzazione del servizio (comunicazione al pubblico circa l'anticipo dell'ingresso o durata effettiva della visita).

37) Domanda

Con riferimento alle previsioni della c.d. Clausola Sociale, si chiede come ad essa possa essere ottemperato tenendo conto dei requisiti minimi previsti per il personale addetto espressi nel Capitolato Tecnico nel caso in cui detto personale non sia in possesso delle caratteristiche coerenti con gli standard richiesti.

Risposta

Il quesito non è circostanziato. I requisiti minimi previsti per il personale addetto, ad esempio in merito alla formazione, prevedono dei tempi di attuazione compatibili con la formazione del personale uscente (rif. par. 4.3.2.3). Resta in ogni caso fermo quanto previsto dal par. 24 del Disciplinare di gara in merito alla necessità di armonizzare l'onere di prioritario assorbimento, da parte dell'aggiudicatario, del personale già operante alle dipendenze del concessionario uscente con l'organizzazione economica dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste dal nuovo contratto di concessione.

38) Domanda

Per la formulazione di una compiuta e sostenibile offerta, in relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 3.3.2, pag. 32, si chiede di conoscere come sono state calcolate nel PEF le risorse da dedicare al call center

Risposta

Si rimanda alla risposta n. 25

39) Domanda

Con riferimento all'Appendice 3 del Capitolato Tecnico "Piano Economico Finanziario di massima" si chiede di conoscere se il ricavo stimato di Visite guidate includa le "Visite singoli", "Visite gruppi" e "Visite gruppi extra", e, in tal caso, si chiede di conoscere la composizione dei valori stimati per le diverse tipologie di visita. Si richiede inoltre di chiarire cosa si intenda con il termine "extra" riferito a visite e laboratori.

Risposta

La Stazione Appaltante ha stimato nel proprio PEF gli incassi dal servizio di visite guidate, valutati nel primo anno della concessione pari a € 280.208, considerando le visite guidate sia per i visitatori singoli sia per i gruppi, i cui valori parziali sono rispettivamente pari a € 220.662 e € 59.546. Al fine di determinare tali valori si è moltiplicato l'introito medio dei singoli servizi per numero di fruitori attesi (ottenuti moltiplicando i visitatori attesi per il tasso di utilizzo storico aumentato in ragione del previsto aumento del numero dei turni di visita per il tasso di utilizzo storico del servizio).

Si ribadisce, infine, 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 l'Amministrazione e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario. Gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del disciplinare di gara), a presentare il proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Per visite extra si intendono quelle abbinate alla chiesa di Santa Maria delle Grazie.

40) Domanda

Disciplinare ART. 17 CONTENUTO DELLA OFFERTA ECONOMICA

A pag. 34 si prescrive che il PEF del concorrente debba "a pena di esclusione, essere elaborato tenendo conto del flusso dei visitatori indicato al paragrafo 2.4 del capitolato tecnico. Al punto 2.4 del Capitolato si specifica che "per l'individuazione dell'incasso totale dalla vendita dei biglietti, è stato stimato un flusso di visitatori pari a 35 per ogni turno di visita per il primo e per il secondo anno e a 40 per ogni turno di visita per il terzo e il quarto anno di concessione". Giacché a pagina 13 del Capitolato si legge che "lo stimato aumento del numero dei visitatori è conseguenza di lavori di impiantistica la cui efficacia è oggetto di esame da parte di una Commissione indipendente atta a valutare e autorizzare il possibile aumento di utenza", si chiede di confermare che il PEF del concorrente debba essere elaborato stimando flussi di visita superiori ad oggi effettivi e certi (30 per ogni turno di visita) e NON quelli che potrebbero essere consentiti da futuri lavori di impiantistica di cui il concorrente non conosce i tempi di attuazione e di cui neppure l'Amministrazione è in grado di prevedere l'efficacia. Diversamente opinando si imporrebbe al concorrente di stimare i suoi ricavi e suoi costi su presupposti incerti e non collegati alla efficacia del suo operato con il rischio per l'Amministrazione concedente di ricevere un'offerta economica che non può considerarsi seria ed affidabile.

Risposta

Si confermano le previsioni dell'art. 17 del Disciplinare di gara. Il contenuto dell'offerta economica di tutti concorrenti dovrà rispondere, pena l'esclusione, ai requisiti imposti nel suddetto articolo. Si precisa altresì che soltanto i ricavi da

biglietti, e non anche quelli derivanti dall'erogazione dei servizi di assistenza culturale, dovranno corrispondere alle stime del PEF di massima di cui all'Appendice 3 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico.

41) Domanda

Disciplinare ART. 17 CONTENUTO DELLA OFFERTA ECONOMICA

Con riferimento alla stima dei costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10, del D.lgs. 50/2016 da inserire nell'offerta economica, si chiede di chiarire se debbano riferirsi ai costi che l'azienda prevede di sostenere per lo svolgimento della Concessione oppure ai costi che in generale l'azienda sostiene annualmente per lo svolgimento della propria attività imprenditoriale.

Risposta

La stima dei costi aziendali relativi alla salute ed alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art. 95, comma 10 del Codice si riferisce ai costi che l'azienda prevede di sostenere per lo svolgimento della Concessione.

42) Domanda

Capitolato ART. 3.2.3 EDITORIA E VENDITA DI PRODOTTI EDITORIALI E DI OGGETTISTICA

Le prescrizioni del capitolato distinguono tra "Piano editoriale", che prevede esplicitamente la realizzazione di prodotti editoriali destinati alla vendita e, invece, un "Piano di vendita di oggettistica" nel quale devono entrare, tra gli altri, anche "eventuale merchandising disegnato dal Museo" del quale il concorrente non ha a disposizione alcuna informazione o dettaglio. Si chiede di chiarire se con riferimento al "Piano di vendita di oggettistica" il Concessionario è tenuto anche a provvedere alla progettazione e produzione di una linea di merchandising raffigurante l'immagine leonardesca, giacché questa non è esplicitamente richiesta, ovvero se è tenuto esclusivamente vendere i prodotti di oggettistica che acquisterà da terzi senza alcun onere di progettazione e produzione.

Risposta

Il concorrente è chiamato a progettare una produzione di merchandising e non è tenuto a limitarsi all'acquisto presso terzi; la progettazione può essere incentrata sulla "immagine leonardesca", ma ciò non è un requisito vincolante per la valutazione dell'offerta tecnica.

43) Domanda

All'art 17 del disciplinare di gara: "CONTENUTO DELL'OFFERTA ECONOMICA" si esplicita che con riferimento alla presente procedura, che 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 inserire nell'apposita sezione del Sistema denominata "Piano Economico Finanziario", il proprio Piano Economico Finanziario (PEF), in formato excel e, pena d'esclusione, dovrà:

- contenere l'indicazione analitica di tutte le voci di ricavo e di costo della concessione, anche ulteriori rispetto a quelle riportate nel PEF di massima di cui all'Appendice 3 del Capitolato Tecnico;
- essere elaborato tenendo conto del flusso dei visitatori indicati al paragrafo 2.4 del Capitolato Tecnico;
- i ricavi da biglietti dovranno corrispondere alle stime del PEF di massima di cui all'Appendice 3 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico;
- essere proiettato su un arco temporale coincidente con la durata della Concessione;
- essere accompagnato da fogli di calcolo che permettano di evidenziare le formule di calcolo degli importi indicati nel PEF e la verifica complessiva del piano stesso, nonché da una descrizione dettagliata dei razionali sottesi ai suddetti importi.
- Essere accompagnato da una descrizione dettagliata dei razionali sottesi alle suddette voci di costo della concessione in formato pdf firmata digitalmente.

Stante queste indicazioni, stante l'analisi dei dati storici conferiti, per una corretta valutazione economica della gara ed una corretta stesura del piano economico e finanziario, si chiede a Codesta Spettabile Stazione Appaltante di pubblicare i criteri che sottendono alle varie voci di costo e di ricavo oggetto del PEF pubblicato nell'appendice 3 al capitolato tecnico. In particolare, per quanto riguarda i ricavi, si chiede di conoscere i razionali che hanno portato all'evidenza degli incassi relativi a tutti i servizi di assistenza culturale (bookshop, visite guidate, didattica). Merita

sottolineare infatti, che in relazione alle visite guidate il pef pubblicato sembra stimare solo i ricavi derivanti dalle visite guidate per visitatori singoli, si chiede pertanto di dettagliare i razionali sottesi a tali stime di ricavo.

per quanto riguarda i costi si chiede di specificare inoltre il dettaglio degli input che hanno generato le seguenti macrovoci e la suddivisione all'interno delle stesse: costi piattaforma informatica, costi per commissioni bancarie, costi gestioni incassi, costi call center, ammortamenti e svalutazioni, costi per materie prime, altri costi per servizi assistenza culturale, altri costi generali.

Risposta

Si chiarisce che soltanto i ricavi da biglietti dovranno corrispondere alle stime del PEF di massima di cui all'Appendice 3 dell'Allegato 5 – Capitolato Tecnico e non anche quelli derivanti dall'erogazione dei servizi di assistenza culturale.

Premesso quanto sopra, nella tabella seguente si rappresenta la sintesi dei razionali utilizzati dalla Stazione Appaltante per determinare gli introiti da biglietteria.

STIMA INTROITI					TOT
Anno	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	
<i>giorni lavorativi</i>	311	311	311	311	1.244
<i>numero turni</i>	13.373	13.373	13.373	13.373	53.492
<i>stima visitatori/turno</i>	35	35	40	40	-
<i>stima capacità massima</i>	468.055	468.055	534.920	534.920	2.005.950
<i>stima visitatori (hp tasso di saturazione 98%)</i>	458.694	458.694	524.222	524.222	1.965.831
<i>introiti biglietteria</i>	€ 5.654.931	€ 5.654.931	€ 6.462.778	€ 6.462.778	€ 24.235.418

Con riferimento alla richiesta di esplicitare costi e incassi dei servizi assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, si precisa che per il concorrente non sussiste alcun obbligo di corrispondenza con quelli indicati nel PEF di massima formulato dalla stazione appaltante, che ha carattere puramente indicativo e non impegna in alcun modo l'Amministrazione, né costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario. Gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del disciplinare di gara), a presentare il proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

44) Domanda

Nel Capitolato Tecnico, paragrafo 3.1.3, si richiede che il singolo utente non possano acquistare più di 5 biglietti per acquisto e non più di 2 acquisti l'anno, incrociando i dati delle prenotazioni tra online e Call Center. Si richiede se si deve intendere che non deve essere possibile per un utente singolo, effettuare più di due acquisti oppure se non è possibile per un singolo utente intestarsi più di due biglietti l'anno, anche attraverso l'acquisto di biglietti attraverso i tour operator e i grandi clienti.

Risposta

Non possono essere emessi più di due biglietti, comunque acquistati, intestati alla stessa persona che consentano l'accesso nello stesso anno solare, decorrente dalla data del primo biglietto.

Il singolo utente non può acquistare più di 5 biglietti per singolo acquisto.

45) Domanda

Nel Capitolato Tecnico, paragrafo 3.1.5, nel caso di sponsor proposto dal Concessionario ed approvato dalla stazione appaltante, si richiede conferma che l'importo di sponsorizzazione sarà incassato dal Concessionario.

Risposta

La sponsorizzazione sarà accolta dal Concedente solo se porterà anche a esso benefici, sia che si tratti di sponsorizzazione pura che di sponsorizzazione tecnica. Non sarà accettata una sponsorizzazione nella quale il Concedente debba abbinare il proprio nome, il proprio logo o le immagini delle opere e dei beni in gestione, senza che il Concedente stesso ne abbia adeguato vantaggio.

46) Domanda

Nel Capitolato Tecnico, paragrafo 1.1, si dichiara che l'attuale Concessionario è tenuto al momento del subentro a fornire i tabulati relativi alle prenotazioni del terzo quadrimestre 2018. Si richiede in quale formato e quali campi verranno resi disponibili e con quale anticipo temporale.

Risposta

Sarà consegnato lo stato di vendita e di prenotazioni in formato excel.

47) Domanda

In quali spazi del complesso verrà allestito l'evento espositivo a cui si fa riferimento all'interno del capitolato tecnico e che si svolgerà dal 13 ottobre 2018 al 13 gennaio 2019? Quali saranno le modalità di accesso a tale evento? Per permettere la fruizione dell'evento saranno inibite alcune delle attività? È già stato istituito un comitato scientifico?

Risposta

L'evento espositivo sarà ospitato entro il refettorio stesso, non vi saranno costi aggiuntivi per l'utenza e quindi l'evento sarà gestito senza sostanziali variazioni rispetto al numero dei visitatori. Non saranno inibite altre attività del Museo (didattica, visite guidate). Il comitato scientifico non c'è e non è previsto: la mostra è interamente gestita dal Polo.

48) Domanda

Pur non essendo previsto da bando di gara, il concessionario è autorizzato e in che termini a cercare sponsor per il Cenacolo e per gli eventi speciali in esso previsti?

Risposta

L'ipotesi prospettata in domanda è consentita nei limiti che saranno concordati con l'Amministrazione, sulla base del vantaggio della stessa rispetto alle sponsorizzazioni stesse. Si rimanda altresì alla risposta n. 45.

49) Domanda

Il concessionario può vendere eventi riservati serali ad aziende?

Risposta

Sì, compatibilmente con le disponibilità delle serate determinate dalle richieste gestite dall'Amministrazione e di un calendario generale di aperture straordinarie.

50) Domanda

È possibile individuare sponsor che partecipino alla realizzazione dei supporti necessari ai percorsi didattici propedeutici alla visita al Refettorio?

Risposta

Sì, compatibilmente con quanto previsto dal bando e con le attività dell'Amministrazione.

51) Domanda

È possibile l'utilizzo dell'aula didattica per realizzare e vendere attività legate ai temi del Cenacolo Vinciano ma slegate dalla visita agli spazi del Refettorio? A titolo esemplificativo: campus estivi dedicati ai ragazzi con accesso quotidiano all'aula didattica per un dato numero di giorni consecutivi (es. 4) con una sola visita al Refettorio; oppure un laboratorio dedicato alle famiglie senza la visita al Refettorio.

Risposta

Non si conferma. L'uso dell'aula didattica è legato alla visita in refettorio.

52) Domanda

Il "patentino" di guida turistica è richiesto, come sembra dal par. 3.2.1, solo per le guide ESTERNE?

Risposta

No, il patentino è richiesto anche per le guide del concorrente candidato quale concessionario del servizio. Si rimanda altresì alla risposta n. 28.

53) Domanda

Gli educatori museali che verranno adeguatamente formati dal concessionario per lo svolgimento dei Servizi Educativi e di accompagnamento alla vista, trattandosi di un servizio svolto presso una sede museale, devono comunque avere il patentino di guida turistica oppure sono validi altri criteri quali ad esempio:

- a. Laurea, master o Corsi di formazione post laurea in educazione museale e/ al patrimonio
- b. Esperienza pregressa maturata nell'ambito della didattica e mediazione museale

Risposta

Come già indicato nella risposta n. 28, il personale dedicato al servizio didattica deve essere in possesso di una laurea in Scienze dei Beni Culturali, Storia dell'arte e/o equipollenti, aver sostenuto durante gli studi due esami in storia dell'arte e avere una conoscenza specifica documentabile delle tecniche didattiche e pedagogiche. Si rimanda al paragrafo 4.3.2.2 del Capitolato Tecnico.

54) Domanda

A pag 38 del Capitolato tecnico, nella frase "Il personale dedicato al servizio visite guidate deve essere in possesso di abilitazione del servizio", cosa si intende per ABILITAZIONE AL SERVIZIO?

Risposta

Si rimanda alla risposta n. 28.

55) Domanda

Il servizio di visita guidata in LIS può essere svolto ricorrendo ad un interprete che affianchi la guida (storico dell'arte)?

Risposta

Sì.

56) Domanda

E' possibile ipotizzare l'organizzazione di attività educative tematiche, di tipo ludodidattico, che prevedano la visita-gioco al cenacolo e un'attività laboratoriale + consumo di un piccolo rinfresco/taglio della torta di compleanno a cura delle famiglie nello spazio dell'aula didattica?

Risposta

Il taglio della didattica rimane legato alla visita del Cenacolo, quindi ad approfondimenti di carattere scientifico, pur ovviamente graduati in base al tipo di utenza. L'aula didattica non ha funzione di refettorio e di regola non vi sarà permesso mangiare o bere.

Ing. Stefano Tremolanti
Divisione Sourcing Beni e Servizi
(Il Responsabile)