



**OGGETTO: GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN APPALTO DEL SERVIZIO DI BIGLIETTERIA PRESSO
IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO – ID 2514**

I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: www.consip.it; www.acquistinretepa.it;

CHIARIMENTI

1) Domanda

Con riferimento all’allegato 14 “personale attualmente impiegato”, si segnala che, tra il personale riportato in tabella, sono presenti alcune figure professionali la cui attività non rientra tra quelle oggetto della presente gara. Nello specifico, sono state indicate figure professionali relative alle seguenti attività:(i) “accoglienza” ricompresa insieme alle attività – oggetto di gara – di “biglietteria” e “controllo accessi”;(ii) “didattica” per la quale sono state indicate 36 unità;(iii) “libreria” per la quale sono state indicate 13 unità. In proposito, non essendo tali attività comprese nell’oggetto della presente gara, al fine di consentire una corretta definizione degli elementi tecnico-economici dell’offerta, si chiede di voler procedere con la rettifica del predetto allegato.

Risposta

Preliminarmente si evidenzia che il personale attualmente impiegato, di cui all’Allegato 14, è dedicato dall’attuale concessionario allo svolgimento di una pluralità di attività non pienamente sovrapponibili, per ampiezza, al perimetro dell’appalto oggetto del presente affidamento relativo al solo servizio di biglietteria comprensivo del controllo accessi. Da qui la presenza nel richiamato elenco del personale anche di risorse dedicate ad altre attività gestite dall’attuale concessionario con possibilità di interscambiabilità di alcune figure. Tanto premesso si rammenta che come chiarito nelle Linee Guida ANAC n. 13 in materia di clausole sociali (richiamate al paragrafo 26 del Disciplinare di gara), l’applicazione della clausola sociale non comporta un indiscriminato e generalizzato dovere di assorbimento del personale utilizzato dall’impresa uscente, dovendo tale obbligo essere armonizzato con l’organizzazione aziendale prescelta dal nuovo affidatario. Il riassorbimento del personale è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall’esecuzione del nuovo contratto e con la pianificazione e l’organizzazione definita dal nuovo assuntore. Sono, pertanto, da considerarsi soggette ad applicazione della clausola sociale le figure che svolgono prestazioni di natura non intellettuale rientranti nel perimetro delle prestazioni affidate con il presente appalto il cui elenco dettagliato potrà essere definito in esito ad una verifica congiunta tra committente, appaltatore e sindacati.

2) Domanda

Sempre con riferimento ai profili attinenti il personale attualmente impiegato e ferma restando la richiesta di rettifica di cui al punto 1, si chiede altresì:(i) di voler specificare in dettaglio il numero di unità (servizio, qualifica, mansione, livello di inquadramento, scatti di anzianità, RAL annua, ecc.) per ciascuna categoria di servizio indicata nella macro categoria “accoglienza/biglietteria/controllo accessi” ove, al momento, sono state indicate n. 141 unità, senza alcuna distinzione rispetto alle specifiche sotto-categorie di servizio; (ii) di voler specificare in dettaglio, nell’ambito della categoria di servizio denominata “struttura”, per la quale sono state indicate n. 10 unità, la specifica suddivisione di tali unità rispetto alle attività oggetto di gara e il loro livello di inquadramento, scatti di anzianità, RAL annua, ecc.) (iii) di voler specificare in dettaglio, nell’ambito della categoria di servizio denominata “call center”, per la quale sono state indicate n. 30 unità, la specifica suddivisione di tali unità rispetto alle attività oggetto di gara.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 1. Considerata la maggiore ampiezza del perimetro delle attività gestite dall’attuale concessionario rispetto a quelle oggetto del presente affidamento e considerata altresì la gestione integrata delle suddette attività anche con interscambiabilità delle risorse dedicate, non è possibile fornire il tipo di dettaglio richiesto.



3) Domanda

In merito al punto 2.5 “Politiche di ticketing” e più specificatamente in merito alla validità temporale indicata per i titoli di accesso (24H, 2 giorni, 1 giorno, 12 mesi), si chiede di precisare in che maniera si definisce tale validità. Ad esempio, il biglietto “COLOSSEO FORO PALATINO 24h” è valido 24 ore a partire (i) dal momento dell’emissione, (ii) dal momento della prima scansione, (iii) dall’apertura dei cancelli per la data per cui è stato acquistato (p.e. ore 9.00 del giorno prescelto)?

Risposta

Si chiarisce che la validità dei biglietti è da considerarsi a partire dal momento della prima scansione del titolo.

4) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 5.2 “Attrezzature per la gestione del servizio” del Capitolato laddove è scritto “Per “varco capofila” si intende il varco di accesso master collegato alla rete elettrica e alla Piattaforma informatica. Per “varco sussidiario” si intende il varco di accesso secondario collegato al varco master tramite cablaggio.” si chiede di specificare cosa si intende per “master” e cosa si intende per “secondario” e quali differenze operative devono esserci – se ne esistono – tra i due tipi di varchi/tornelli.

Risposta

Si chiarisce che “master” è sinonimo di “capofila” e “secondario” di “sussidiario”, per quanto riguarda le differenze operative si conferma quanto descritto nel Capitolato Tecnico (par. 5.2) e riportato anche nel quesito.

5) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 4.3 “TVM (modalità di gestione e caratteristiche tecniche)” del Capitolato “emissione e vendita dei supplementi ai titoli di accesso o di altre integrazioni indicate dall’Amministrazione” si chiede se esistano già eventuali “altre integrazioni” e, in caso affermativo, quali.

Risposta

Allo stato attuale le tipologie di biglietti integrativi sono quelle esplicitate al par. 2.5 del Capitolato Tecnico “Politiche di ticketing”, ovvero “supplemento” COLOSSEO EXPERIENCE e “supplemento” SUPER, entrambi dal costo di 4 Euro per l'intero e 2 Euro per il ridotto.

6) Domanda

In merito all’installazione di TVM addizionali, di cui al punto 4.3 “TVM (modalità di gestione e caratteristiche tecniche)” del Capitolato ci confermate che anche in questo caso eventuali cablaggi, lavori edili ecc. saranno a carico dell’Amministrazione?

Risposta

Si conferma.

7) Domanda

In merito al punto 2.5.2 “Membership card” del Capitolato, si chiede di chiarire le modalità di ingresso dei 3 minori cui è consentito l’ingresso gratuito in accompagnamento ai possessori della FAMILY&FRIENDS: con quale titolo entreranno i minori? Sarà necessaria la presenza di entrambi i genitori? Cosa deve essere scansionato in fase di controllo accessi, il titolo “origine” o le due card fisiche ad esso associate o entrambi?

Risposta

Per quanto riguarda la Membership Card FAMILY&FRIENDS, premesso che le modalità di dettaglio con cui sarà gestito questo particolare tipo di accesso saranno oggetto di offerta tecnica, si specifica che essa è pensata come uno strumento non per forza legato ad una famiglia, finalizzato a semplificare e velocizzare l'ingresso di un piccolo gruppo formato da due adulti e tre minori (questi ultimi hanno sempre diritto all'ingresso gratuito). La scansione in fase di controllo accessi dovrà essere fatta su una delle due card fisiche che quindi possono essere utilizzate anche separatamente e che dovranno permettere di sbloccare ciascuna fino a 4 passaggi al tornello (l'adulto e i 3 minori).

8) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 7.2.1 “Funzionalità di base” del Capitolato “Possibilità di modificare orario e orario/giorno dei titoli di accesso, di impostare il numero massimo di volte in cui è consentito il cambio e l’anticipo con



cui l'operazione deve essere fatta." si chiede di sapere se la suddetta funzionalità deve essere consentita (i) esclusivamente tramite i canali "assistiti" (cashe locali e Contact Center) oppure (ii) su tutti i canali di vendita.

Risposta

Si precisa, come riportato al par. 7.2.1 del Capitolato Tecnico, che tale funzionalità non è attualmente prevista dalle politiche di cui al par. 2.5, ma se ne richiede al Fornitore la messa a disposizione tramite i diversi canali di vendita supportati dalla piattaforma informatica sulla base delle richieste dell'Amministrazione.

9) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 7.2.4.1 "Vendite dirette agli utenti finali" del Capitolato *"Nell'ambito del Portale Web di Vendita dovranno essere inoltre previste specifiche funzioni per la gestione delle Membership card regalo sia da parte dell'acquirente del titolo che del destinatario."* si chiede di specificare cosa si intende per "gestione" e, conseguentemente, quali funzioni dovranno essere previste sia da parte dell'acquirente del titolo che del destinatario.

Risposta

Si rammenta che tale aspetto rientra tra quelli richiesti ai concorrenti nelle proprie relazioni tecniche, nello specifico al criterio di valutazione n. 9 di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara.

10) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 7.1 "Requisiti generali" del Capitolato *"In alcuni casi specifici, come ad esempio nel caso di Opera Romana Pellegrinaggi e di Zètema, l'Amministrazione potrà richiedere al Fornitore la predisposizione di uno specifico profilo utente dedicato al soggetto terzo per consentirgli di operare direttamente mediante accesso via web ai servizi della piattaforma."* si chiede di chiarire se i suddetti profili dovranno accedere alla sola funzionalità di vendita o se dovranno essere abilitati anche alla prenotazione dei titoli di accesso.

Risposta

La funzionalità di prenotazione dei titoli di accesso dovrà essere messa a disposizione nel corso del contratto su esplicita richiesta dell'Amministrazione come meglio specificato al par. 7.2.1 del Capitolato Tecnico: *"Utilizzo delle funzionalità di prenotazione. Tali funzionalità non sono attualmente previste dalle politiche di cui al par. 2.5, ma se ne richiede al Fornitore la messa a disposizione su richiesta dell'Amministrazione"*.

11) Domanda

In merito al punto 7.2.4 "Il Portale Web di Vendita" del Capitolato, si chiede di chiarire se i contenuti in lingua cinese standard del Portale dovranno essere elaborati in caratteri latini o in ideogrammi.

Risposta

I contenuti dovranno essere elaborati in ideogrammi.

12) Domanda

In merito al punto 7.2.4.2 "Vendite a Operatori del settore e Guide turistiche" del Capitolato, si chiede di chiarire se i suddetti utenti, ai quali dovrà essere fornita una modalità di accesso alla piattaforma dedicata, dovranno essere abilitati alla sola funzione di vendita dei titoli di accesso o anche alla prenotazione.

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 10.

13) Domanda

Con riferimento a quanto descritto al punto 2.6 "Retrocessione incassi di biglietteria" del Capitolato *"Non oltre il secondo giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Fornitore versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della loro materiale registrazione."* si chiede se ciò è da interpretarsi nel senso che i versamenti ivi contemplati devono essere effettuati dal Fornitore all'Amministrazione con cadenza giornaliera dal lunedì al venerdì.

Risposta

Si conferma.



14) Domanda

In merito al punto 2.6 "Retrocessione incassi di biglietteria" del Capitolato, con riferimento all'afflusso del denaro afferente i pagamenti elettronici come da settimo comma, nonché con riferimento alla retrocessione del contante come da ottavo comma, si richiede se essi: (i) debbono essere accreditati in un conto corrente intestato al Fornitore e successivamente essere versati su un conto corrente indicato dall'Amministrazione nel contratto oppure (ii) debbono essere accreditati direttamente in un conto corrente indicato dall'Amministrazione nel contratto.

Risposta

Si conferma l'opzione (i). Nel Capitolato Tecnico al par. 2.6 è previsto che: *"Il Fornitore verserà gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso esclusivamente su un conto corrente dedicato in via esclusiva all'appalto.*

Il conto corrente è aperto dal Fornitore in nome proprio; il Fornitore, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del/i soggetto/i indicato/i dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta di tale conto dedicato; il Fornitore fornisce pertanto a tale/i soggetto/i le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato (cfr. par. 8.1)". Inoltre: "Non oltre il secondo giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Fornitore versa all'Amministrazione, nel conto corrente da essa indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della loro materiale registrazione. In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale "Ritardo nella retrocessione alla Committente degli incassi dei titoli di accesso "di cui all'art. 13 S dello Schema di contratto".

15) Domanda

In merito alla componente base denominata "Gestione del controllo accessi di base (incluse attrezzature e personale)" si chiede di confermare che il n. di lettori portatili richiesti, esclusi quelli di riserva, sia di 15 come indicato nella tabella al punto 5. "Servizio di controllo accessi" in "Altre attrezzature" e non di 13 come indicato al punto "9.2 Metriche e dimensionamento del servizio di controllo accessi".

Risposta

Si confermano le quantità riportate alla tabella n. 7 del paragrafo 5 del Capitolato Tecnico, vale a dire 15 lettori portatili. Il riferimento ai 13 lettori di cui al par. 9.2 è da considerarsi un mero refuso.

16) Domanda

Nell'allegato 14 viene indicato il CCNL di riferimento per i contratti in essere (Servizi di pulizia e servizi integrati/multiservizi). L'aggiudicatario della gara può armonizzare i livelli, le mansioni e le retribuzioni con il proprio contratto collettivo, qualora diverso?

Risposta

Si conferma. La giurisprudenza ha chiarito che dalla clausola sociale non può derivare un obbligo per l'impresa aggiudicataria di un appalto di assumere a tempo indeterminato ed in forma automatica e generalizzata, nonché alle medesime condizioni, il personale già utilizzato dalla precedente impresa affidataria, ma solo che l'impresa subentrante salvaguardi i livelli retributivi dei lavoratori riassorbiti in modo adeguato e congruo. Resta fermo che il diverso contratto collettivo eventualmente applicato dal nuovo appaltatore dovrà essere coerente con l'oggetto dell'appalto.

17) Domanda

Con riferimento all'articolo 5 del Capitolato Tecnico si richiede di chiarire le caratteristiche tecniche dei tornelli desiderati dall'Amministrazione come, per esempio, se occorrono tornelli singoli, doppi, a tripode etc.

Risposta

La scelta della tipologia dei tornelli, fermi restando i requisiti di cui al par. 5.2 del Capitolato Tecnico e compatibilmente con gli spazi disponibili, è lasciata al fornitore nella propria relazione tecnica (criterio n. 3 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara), tenendo presente che, in accordo con le linee guida contenute nel P.E.B.A. (Piano Strategico per l'Eliminazione delle Barriere Architettoniche) dei luoghi e istituti della cultura statali¹, ogni ingresso/uscita deve consentire il passaggio dei diversamente abili.

¹ <https://media.beniculturali.it/mibac/files/boards/be78e33bc8ca0c99bff70aa174035096/Avvisi/DGMusei/PN-PEBA-Maggio-2022.pdf>



18) Domanda

Con riferimento all'articolo 5 del Capitolato Tecnico si richiede conferma del dimensionamento dei tornelli indicati nella tabella, in relazione al sopralluogo effettuato che ha evidenziato delle differenze in termini numerici. In particolare, le differenze riscontrate sono le seguenti:

SITO	CAPITOLATO	SOPRALLUOGO
Colosseo – Ingressi principali	4 interni al monumento (2 per ingresso singoli e 2 per ingresso gruppi)	7 interni al monumento + 1 varco disabili
Colosseo - Uscita	2 interni al monumento	3 interni al monumento + 1 varco disabili
Foro Romano Palatino – Ingresso via Sacra	2	5

Risposta

Si confermano quantità e collocazioni delle dotazioni richieste riportate alla tabella n. 7 del par. 5 del Capitolato Tecnico.

19) Domanda

Con riferimento all'articolo 5 del Capitolato Tecnico si richiede di chiarire se in prossimità dei varchi motorizzati sia necessario prevedere un varco per accesso disabili e in caso affermativo se in tutte le entrate/uscite o soltanto in alcune.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 17.

20) Domanda

Con riferimento all'articolo 5 del Capitolato Tecnico i siti di ingresso e uscita a cui corrispondono i varchi motorizzati richiesti all'Appaltatore sono in numero inferiore rispetto agli ingressi/uscite segnalati nell'allegato 2b "planimetrie e mappe – layout nuova gara". Si richiede di chiarire se le uscite "Massenzio" e "Via del For Romano" non siano state conteggiate poiché non occorre fornire tornelli e/o palmari e relativo personale di presidio e nel caso come vengano conteggiati i visitatori in uscita.

Risposta

Si confermano quantità e collocazioni delle dotazioni richieste riportate alla tabella n. 7 del par. 5 del Capitolato Tecnico.

21) Domanda

Con riferimento all'allegato 14 del Disciplinare "Personale attualmente impiegato" si chiede di specificare se n. 36 risorse afferenti alla didattica, n. 13 risorse afferenti alla libreria sono da intendersi incluse nella clausola sociale di assunzione dato che i servizi di didattica e libreria non rientrano tra quelli oggetto di appalto.

Risposta

Le risorse indicate nel quesito devono ritenersi escluse dall'applicazione della clausola sociale in quanto le attività di didattica e libreria non rientrano tra quelle oggetto del presente appalto. Si veda anche la risposta al quesito n.1.

22) Domanda

Con riferimento all'articolo 2.6 "Retrocessione incassi di biglietteria" del Capitolato, si chiede conferma che le tempistiche di riversamento incassi di biglietteria sia non oltre il secondo giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, mentre quelle di rendicontazione degli stessi sia settimanale.

Risposta

Si conferma.

23) Domanda



Con riferimento all'articolo 4 "Postazioni di biglietteria" del Capitolato, si chiede conferma che il costo del traffico SMS relativo all'invio dei biglietti dematerializzati sia a carico dell'Amministrazione.

Risposta

Non si conferma, il costo del traffico SMS sarà a carico del fornitore. Si riporta a tal proposito quanto previsto al par. 4.1.1: *"Sono ricompresi nell'appalto l'attivazione e la gestione delle utenze utili alla messa a disposizione del servizio e i relativi costi che rimangono a carico del Fornitore"*.

24) Domanda

In relazione all'allegato 14 al disciplinare di gara denominato "Personale attualmente impiegato", al fine di permettere una corretta valutazione del costo della manodopera si richiede di specificare le seguenti informazioni mancanti, riferite al valore della retribuzione oltre a quello desumibile da livello/CCNL:

- eventuali superminimi accordati
- valore delle indennità di maneggio denaro
- presenza o assenza di eventuali elementi integrativi e in caso di presenza quali e per quali valori (buoni pasto, mensa, indennità, altro)
- presenza o assenza di eventuali ulteriori accordi (benefit, attrezzature in uso, altro)
- retribuzione lorda complessiva per mensilità full time
- indicazione delle percentuali di part time, ove applicabile.

Risposta

Tali dati non sono nella disponibilità dell'Amministrazione.

25) Domanda

Con riferimento al contenuto dell'offerta tecnica di cui all'art. 16 del Disciplinare, si prega di specificare se sono ammessi allegati alla Relazione tecnica che abbiano la finalità di illustrare in modo più dettagliato le specifiche dei servizi/tecnologie offerti.

Risposta

Si ribadisce quanto specificato all'All. 7 – Schema Relazione Tecnica: *"La Commissione procederà alla valutazione della sola Relazione Tecnica. Nel caso in cui, pertanto, il Concorrente produca documentazione aggiuntiva, quest'ultima non sarà sottoposta a valutazione."*

26) Domanda

Con riferimento alla redazione della Relazione tecnica di cui allo schema Allegato 7 al Disciplinare, si prega di confermare che le limitazioni espositive previste al punto (iii) del citato allegato (caratteri di dimensione non inferiore a 10 punti e con interlinea "esatta" non inferiore a 15 punti) non si applicano ad eventuali elementi di natura grafica quali disegni, immagini, tabelle, infografiche, etc.

Risposta

Premesso che tale indicazione fa riferimento in primis al testo della relazione tecnica, si chiede ai concorrenti, compatibilmente con le esigenze grafiche di impaginazione, di tenere conto di tali indicazioni anche per gli altri testi inseriti.

27) Domanda

Si richiede conferma che all'uscita San Gregorio debba essere posizionato un varco motorizzato in uscita oltre ai due previsti in entrata, in quanto nell'Allegato 2b – (Planimetrie e mappe – layout nuova gara Planimetria B – Foro Romano Palatino) non è inserito.

Risposta

Si conferma la richiesta del varco motorizzato all'uscita San Gregorio secondo quanto riportato alla tabella n. 7 del par. 5 del Capitolato Tecnico.

28) Domanda

Si richiede se per "pistole wireless" si intendano anche "lettori portatili" e se il N° 13 pistole wireless riportato al paragrafo 9.2 del Capitolato Tecnico sia corretto in quanto alla tabella 7 dello stesso Capitolato tecnico è indicato un



numero totale di 15 lettori portatili (2 all'ingresso Stern, 11 al Museo del Foro/Ingresso Siti super, 1 alla Domus Aurea-Ingresso Viale della Domus Aurea e 1 alla Domus Aurea -Ingresso Viale Serapide).

Risposta

Si conferma che per "pistole wireless" si intendono anche "lettori portatili". Si veda risposta al quesito n. 15.

29) Domanda

Si prega di confermare che il servizio di piattaforma informatica di cui al paragrafo 7 del Capitolato Tecnico non dovrà comprendere le funzionalità relative alla vendita di servizi diversi da quelli di titoli di accesso come definiti nel paragrafo 2.5 e richiamati paragrafo 9.4 del Capitolato Tecnico in merito alle metriche e dimensionamento del servizio di piattaforma informatica (fee per titolo di accesso).

Risposta

Si conferma.

30) Domanda

Nel caso di conferma di quanto richiesto nel precedente quesito, si prega di indicare le modalità con cui avverrà l'eventuale abbinamento del servizio ulteriore rispetto al titolo di accesso medesimo -ad esempio per quanto concerne le visite guidate ovvero del servizio di accompagnamento dei gruppi nei luoghi ad accesso contingentato del Parco Archeologico del Colosseo.

Risposta

Si ribadisce che il presente appalto riguarda esclusivamente il servizio di biglietteria per i titoli di accesso.

31) Domanda

Si prega di indicare con quale titolo di accesso si accede alla Domus Aurea, non essendo tale sito indicato nella tabella del paragrafo 2.5 del Capitolato Tecnico.

Risposta

La tabella di cui al par. 2.5 del Capitolato Tecnico non riporta un titolo d'accesso per la Domus Aurea in quanto ad oggi è possibile accedere a tale Sito solo accompagnati e pertanto è previsto un biglietto per la visita guidata la cui vendita non rientra tra i servizi oggetto del presente appalto. L'Amministrazione per il futuro prevede di istituire un titolo d'accesso per il solo ingresso dei visitatori alla Domus Aurea la cui politica di prezzo è in via di definizione da parte dell'Amministrazione.

32) Domanda

Si prega di confermare che le attività erogate presso le postazioni fisse e mobili/light del sito Domus Aurea, sia del servizio di biglietteria sia quello di controllo accessi, sono le medesime delle restanti postazioni previste dal Capitolato Tecnico.

Risposta

Si conferma. Si veda anche risposta al quesito n. 31.

33) Domanda

Si prega di indicare cosa si intende per il "banner e/o strisce luminose" di cui al paragrafo 4.1.1 del Capitolato Tecnico e del 18.1 del Disciplinare di gara.

Risposta

Premesso che i "banner e/o strisce luminose" sono nominati solo al criterio 2 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, si rappresenta che si tratta di esempi di strumenti dedicati alla comunicazione di informazioni ai visitatori che il fornitore potrà a sua discrezione proporre nella propria offerta tecnica.

34) Domanda

In merito all'art. 7.2.4 si richiede di specificare in quale delle tre aree funzionali della piattaforma web sono compresi tour operator, OTA, agenzie di viaggio e simili.

Risposta



Si rappresenta che tali utenze sono da ricondurre all'area funzionale dedicata alla "vendite a imprese, associazioni, scuole, ecc.", i cui requisiti sono esplicitati al par. 7.2.4.2 del Capitolato Tecnico.

35) Domanda

In merito all'art 2.6 del capitolato di gara si chiede di specificare se tutti i costi relativi alla gestione degli incassi, e dunque, gestione, trasporto e rendicontazione dei soldi contati, commissioni su carte di credito e gateway di pagamento on-line, commissione carte di credito e bancomat su POS e commissioni su bonifici sono a carico dell'Amministrazione, e andranno fatturati dal concessionario mensilmente previo accertamento degli stessi da parte dell'Amministrazione.

Risposta

Si riporta quanto previsto all'art. 2.7 del Capitolato Tecnico: *"Si specifica che i costi per la gestione dei predetti circuiti di pagamento saranno a carico dell'Amministrazione. Il Fornitore dovrà pertanto produrre e consegnare all'Amministrazione, con cadenza mensile, la reportistica di dettaglio riguardante le spese sostenute presso gli istituti di credito, i Gateway di pagamento, integrata con i relativi riepiloghi degli Istituti di credito e/o gateway di pagamento, ecc.*

Anche tale documentazione sarà soggetta alle verifiche di conformità di cui al par. 10.1 e una volta approvata dall'Amministrazione dovrà essere allegata alle fatture per il successivo rimborso da parte dell'Amministrazione."

Si rappresenta che, al contrario, i costi di tesoreria connessi all'attività di biglietteria, ricompresa la gestione del contante e il trasporto valori, saranno a carico del fornitore [cfr. par. 2.6 del Capitolato Tecnico: *L'attività di tesoreria è connessa ai servizi oggetto del contratto ed è gestita attraverso il supporto di specifiche funzionalità della piattaforma informatica; essa riguarda la gestione degli aspetti finanziari e contabili (compresa la gestione del contante e il trasporto valori)*].

36) Domanda

In merito al numero di Pistole per la lettura di QR-Code/Barcode riportate sia all'art. 5 che all'art. 9.2 del capitolato di gara si richiede di specificare il numero esatto di pistole da fornire comprese gli hardware di riserva.

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 15.

37) Domanda

In merito all'art. 5.2 e alla frase "strumentazione per la lettura e il tracciamento automatico dei titoli soggetti a controllo di nominativo..." si chiede di specificare se tale strumentazione si differenzia da pistole per la lettura del QR-Code in grado di gestire tale funzione. In ogni caso si richiede di specificare se tale costo rientri nel servizio di base.

Risposta

Si rappresenta che tale strumentazione, che sarà indicata in dettaglio dal concorrente nella propria Offerta tecnica (criterio n. 3 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara), si differenzia dalle pistole per la lettura del QR Code dovendo consentire il controllo campionario della nominatività dei biglietti. Si precisa inoltre che tutti i costi relativi alle attrezzature per la gestione del servizio di cui al par. 5.2 sono ricomprese nel canone base del servizio di controllo accessi.

38) Domanda

In merito al servizio di contact center si richiede lo storico del tempo medio di durata delle chiamate inbound, possibilmente per tipologia di chiamata.

Risposta

Tali dati non sono nella disponibilità dell'Amministrazione.

39) Domanda

In merito al servizio di contact center e nello specifico all'art. 2.3 del capitolato di gara che cita "...Per quanto riguarda i servizi di: Contact Center di cui al successivo par. 6; Piattaforma informatica di cui al successivo par. 7. saranno svolti remotamente presso sedi del Fornitore opportunamente attrezzate sia in termini di infrastrutture tecnologiche sia di personale adeguatamente preparato allo svolgimento delle mansioni cui è preposto". Si richiede di confermare che l'aggiudicatario non è tenuto ad assumere personale attualmente impiegato se ha una propria struttura debitamente dimensionata a garantire il livello di servizio richiesto. A maggior ragione del fatto che le sedi dell'aggiudicatario possono essere situate in località diverse rispetto le sedi del Parco Archeologico del Colosseo.



Risposta

Si conferma. Si veda anche la risposta al quesito n. 1. Si rammenta in ogni caso che, come indicato ai paragrafi 17 e 26 del Disciplinare di gara, il concorrente è tenuto a presentare un Piano di Assorbimento anche eventualmente motivando in ordine alla insussistenza dei presupposti per l'assorbimento, anche parziale, del personale attualmente impiegato in ragione della propria organizzazione aziendale e in relazione alle modalità di esecuzione delle prestazioni oggetto di affidamento nel presente appalto.

40) Domanda

In merito al personale attualmente impiegato si richiede di indicare il solo personale addetto alla biglietteria e al controllo accesso separato dall'accoglienza.

Risposta

Si vedano le risposte ai quesiti n. 1 e 2.

41) Domanda

In merito al portale web di vendita si richiede di confermare che: (i) debba essere Predisposto per la sola vendita dei titoli d'accesso; (ii) nel corso della concessione non sarà possibile la vendita di prodotti integrati al biglietto come audioguida, visite guidate, prodotti bookshop e simili gestiti direttamente o per conto del Parco Archeologico del Colosseo.

Risposta

- (i) Si veda risposta al quesito n. 10;
- (ii) Si conferma.

42) Domanda

CT pag. 11- par. 2.3 Luoghi di esecuzione dei servizi e orari 'Si specifica che all'interno del perimetro del Parco archeologico del Colosseo, tutti i lavori edili e impiantistici saranno realizzati dall'Amministrazione. Restano a carico del Fornitore le opere di allestimento necessarie per l'attivazione dei servizi'. Si chiede di specificare quali siano le opere di allestimento richieste e, in particolare, se siano limitate alle sole sedute delle biglietterie (oltre ai terminali tecnologici funzionali ai servizi da erogare).

Risposta

Si rinvia alla lettera d) del par. 8.1 del Capitolato Tecnico ove sono elencate le attività necessarie ai fini della predisposizione dei Siti e dell'allestimento dei locali di esecuzione dei servizi, oltre che ai par. 4.1.1 (biglietteria on site), 4.2.1 (Postazioni mobili/light di biglietteria), 4.3 (TVM), 4.4 (Schermi), 5.2 (Controllo Accessi) del Capitolato Tecnico ove sono riportate le attrezzature richieste per la gestione dei servizi on site.

43) Domanda

CT pag. 11- par.2.5.2 Membership card. Considerato che "Le Membership card dovranno essere acquistabili dagli utenti da tutti i canali di vendita previsti e dovranno essere emesse sia in formato fisico (tessera PVC o simile, nominativa e provvista di fotografia dell'utente) da ritirare presso le biglietterie onsite fisse (cfr. par. 4.1) sia in formato dematerializzato mediante i canali di invio indicati al par. 2.5.1" si chiede:

- (i) Se è confermato che le membership card dematerializzate non debbano riportare la foto del titolare
- (ii) Se è confermato che le gift card, sia in formato fisico che in formato dematerializzato, non debbano riportare la foto del titolare

Risposta

- (i) Non si conferma. I requisiti per le membership card fisiche si applicano anche a quelle dematerializzate;
- (ii) le *gift card* saranno valide solo dal momento dell'attivazione (trasformazione in *membership card*), e quindi dovranno essere applicate le stesse regole delle *membership* (compreso l'inserimento della foto del titolare).

Si rammenta infine che, come riportato anche al par. 2.5.2 del Capitolato Tecnico, *"il servizio sarà erogato dal Fornitore secondo le modalità dallo stesso indicate al paragrafo "Membership card" della propria Relazione Tecnica (voce 9 della tabella al par. 18.1 del Disciplinare di gara), fatto salvo quanto prescritto al presente Documento"*.

44) Domanda



Con riferimento all'Art. 2.3 del Capitolato Tecnico, in cui viene precisato quanto segue:

Per lo svolgimento dei servizi il Parco mette a disposizione del Fornitore i seguenti locali (ulteriori dettagli relativi all'allestimento dei locali, agli orari di apertura e alla dislocazione del personale sono descritti ai capitoli 4, 5 e 6):

- 5 locali di biglietteria così dislocati:

*- al Colosseo: un locale, denominato “**biglietteria interna**”, situato all'interno del monumento, in prossimità dell'accesso singoli/gruppi, composto di 11 box di cui circa **3 saranno dedicati al servizio di biglietteria per la vendita dei supplementi ai titoli di accesso per la visita delle aree speciali del Colosseo.***

e con riferimento alle tipologie di titoli di accesso riportati nell'Art. 2.5 del capitolato Tecnico, si chiede di confermare che presso le 3 postazioni massime disponibili presso il Colosseo per il servizio di biglietteria potranno essere venduti **esclusivamente** i titoli di accesso identificati come “supplemento” COLOSSEO EXPERIENCE e non altre tipologie di biglietti.

Risposta

Si conferma che allo stato attuale tali biglietterie denominate *biglietteria interna* del Colosseo (una compresa nella componente base e due in quella addizionale) dovranno vendere solo le integrazioni identificate come *supplementi* nella tabella di cui al par. 2.5 del Capitolato Tecnico.

45) Domanda

Per quel che riguarda l'applicazione della clausola sociale, poiché nell'Art. 26 del Disciplinare di gara si legge che: *“l'aggiudicatario del contratto di appalto, limitatamente ai servizi di biglietteria, contact center, controllo accessi, è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente”*, si chiede di confermare che il personale elencato nell'Allegato 14 – *“Personale attualmente impiegato”* è sia quello assegnato ai servizi *“Accoglienza/biglietteria/controllo accessi”* e *“Call Center”* sia quello identificato con il servizio *“Struttura”*.

Risposta

Si veda risposta al quesito n. 1.

46) Domanda

Con riferimento all'Allegato 7 al Disciplinare di gara - Schema Di Risposta Relazione Tecnica, in cui viene indicato che: *“La Relazione Tecnica: [...] dovrà essere contenuta **entro le 40 pagine** ove per pagina si intende facciata singola in formato A4, redatta con caratteri di dimensione non inferiore a 10 punti e con interlinea “esatta” non inferiore a 15 punti;”* e che *“nel numero delle pagine stabilito **non verranno in ogni caso computati l'indice e l'eventuale copertina della Relazione Tecnica.**”*

si chiede di confermare che anche la “Premessa” e la “Presentazione e descrizione dell'Offerente” (rispettivamente Punti 1 e 2 dello Schema di Risposta) non verranno computati nel limite delle 40 pagine, in quanto non vengono considerati all'interno dei criteri di valutazione dell'offerta tecnica riportati nell'Art. 18.1 del Disciplinare di gara.

Risposta

Non si conferma. Come riportato nell'Allegato 7 - Schema di risposta Relazione Tecnica solo l'indice e l'eventuale copertina non saranno computati nelle 40 pagine di Relazione Tecnica.

47) Domanda

Con riferimento al paragrafo 6 pag. 41 del Capitolato Tecnico, per quanto concerne la “componente base dei contatti annui”, al fine di quantificare in modo puntuale le risorse necessarie, si chiede di avere, se possibile:

- (i) la distribuzione dei contatti annui tra chiamate voce, email, web form
- (ii) relativamente alle chiamate voce, si richiede il relativo trend storico (ultimo triennio almeno) possibilmente diviso per giorno e fascia oraria, al fine di quantificare il fabbisogno minimo degli operatori necessari per ciascun turno e per tarare la turnazione degli operatori di contact center
- (iii) Si chiede conferma che sia da considerarsi come contatto positivo, ai fini del computo annuale, il caso di contatto voce soddisfatto interamente attraverso il canale IVR, senza trasferimento finale all'operatore di contact center.

Risposta

(i); (ii) I dati richiesti non sono nella disponibilità dell'Amministrazione;



(iii) Premesso che non è chiaro cosa si intenda con “computo annuale”, si rappresenta che, come previsto al par. 6 del Capitolato Tecnico, ai fini della consuntivazione dei volumi del servizio per la componente base e per le componenti aggiuntive (cfr. par. 9), le interazioni degli utenti con l’IVR e con la *Chatbot* non saranno conteggiate in quanto non generano un ticket.

48) Domanda

Con riferimento all’Art. 4.1.1 del Capitolato Tecnico, in cui viene precisato quanto segue:

Il Fornitore dovrà allestire il numero di postazioni di vendita fisse indicate alla tabella 5, nei luoghi messi a disposizione dall’Amministrazione, dotando ciascuna postazione al minimo di:

h) lettore di smart card

si richiede quale utilizzo è previsto per tale lettore.

Risposta

Si conferma l’utilizzo di tale lettore per la lettura delle eventuali *smart card* che saranno attivate dall’Amministrazione.

49) Domanda

Con riferimento agli Artt. 5, 5.1, 5.2, 9.2, 9.5.1.3 e 9.6 del Capitolato Tecnico, in cui viene distinto il “*Tornello capofila*” dal “*Tornello sussidiario*” si chiede un chiarimento su cosa si intenda per Capofila e per sussidiario.

Si chiede anche se una soluzione che prevede tornelli che possono funzionare sia singolarmente che in parallelo ad altri senza una gerarchia vada bene.

Risposta

Come riportato al par. 5.2 del Capitolato Tecnico, “*Per “varco capofila” si intende il varco di accesso master collegato alla rete elettrica e alla Piattaforma informatica. Per “varco sussidiario” si intende il varco di accesso secondario collegato al varco master tramite cablaggio*”.

Si specifica che deve essere presente almeno un varco capofila per ogni accesso.

50) Domanda

Con riferimento all’Art. 2.5.1 del Capitolato Tecnico, in cui viene precisato quanto segue:

La scadenza del PASS GUIDE (di norma fino al 31 dicembre dell’anno del rilascio, salvo diverse decisioni dell’Amministrazione) deve essere allineata con quella dell’accreditamento.

Si chiede conferma che il 31 dicembre di ogni anno scadano tutte le PASS GUIDE e che debbano essere rinnovate dal 1° gennaio di ogni anno.

Risposta

Come rappresentato nel Capitolato Tecnico, “di norma” tali Pass scadono il 31 dicembre di ogni anno. Eventuali variazioni di tale validità saranno prontamente comunicate all’appaltatore da parte dell’Amministrazione (ad esempio l’Amministrazione può chiedere il rinnovo automatico).

51) Domanda

Con riferimento all’Allegato 1 – dati Storici, si richiede l’integrazione delle seguenti informazioni:

- (i) la tabella *Visitatori e biglietti* per l’anno 2022 fino al mese di settembre compreso
- (ii) la tabella *Venduto per canale di vendita* per gli anni 2020, 2021 e 2022 fino al mese di settembre compreso

Risposta

- (i) Si riporta di seguito la tabella con i dati richiesti:

	Visitatori paganti	Visitatori gratuiti	Totale Visitatori	Introiti	Colosseo	Foro Romano-Palatino
Gennaio	91.356	102.796	194.152	1.093.974,50 €	109.307	84.845
Febbraio	204.532	193.791	398.323	2.590.033,00 €	258.946	139.377
Marzo	360.175	346.328	706.503	4.766.539,50 €	463.573	242.930
Aprile	445.871	571.445	1.017.316	6.030.956,00 €	586.817	430.499
Maggio	526.575	557.950	1.084.525	7.286.264,00 €	656.122	428.403
Giugno	512.292	539.956	1.052.248	7.018.101,50 €	629.263	422.985
Luglio	509.565	546.632	1.056.197	6.744.472,50 €	634.222	421.975



Agosto	517.693	539.458	1.057.151	6.861.152,00 €	649.435	407.716
Settembre	527.199	479.001	1.006.200	7.115.075,50 €	619.911	386.289
TOT.	3.695.258	3.877.357	7.572.615	49.506.569	4.607.596	2.965.019

In relazione alla tabella sopra riportata si segnala che dal 2022 tra i visitatori gratuiti sono conteggiati anche i rientri, da qui il numero maggiore di gratuiti in rapporto agli anni precedenti.

- (ii) Tali dati non sono nella disponibilità dell'Amministrazione, ma si segnala che a partire dalla prima riapertura post Covid (perciò giugno 2020) i biglietti vengono venduti esclusivamente on line, con un supporto on site dedicato solo a eventuali disguidi o emergenze situato presso la biglietteria "Piazza del Colosseo/Venere e Roma".

52) Domanda

Con riferimento all'Art. 2.3 del Capitolato Tecnico, in cui viene precisato quanto segue:

Il Fornitore dovrà pertanto mettere in grado ORP di proseguire il servizio di vendita dei titoli di accesso del Parco, consentendogli di avere un apposito profilo utente sulla Piattaforma informatica (cfr. par. 7), provvisto delle abilitazioni di vendita definite dall'Amministrazione. La gestione di quest'ultima biglietteria fisica non è pertanto oggetto dell'appalto in quanto in carico a ORP.

Si chiede conferma che non è prevista alcuna fornitura di hardware per la postazione di biglietteria di ORP.

Risposta

Si conferma.

53) Domanda

Con riferimento al servizio di Biglietteria On Site e, in particolare, alla organizzazione e gestione delle postazioni di vendita fisse, si chiede conferma che, in fase di esecuzione del servizio, il Fornitore abbia la responsabilità diretta esclusivamente di queste ultime (postazioni di vendita fisse assegnate e indicate nel Capitolato tecnico all'art. 4 – Tabella 5), ritenendo esclusa dalle proprie competenze e responsabilità la gestione, apertura e chiusura degli interi locali all'interno dei quali le stesse sono collocate.

Risposta

Si conferma.

54) Domanda

L'art. 26 del disciplinare prevede che "l'aggiudicatario del contratto di appalto, limitatamente ai servizi organico il personale già operante alle dipendenze del fornitore uscente (...)". In relazione all'allegato 14, "Personale attualmente impiegato". Tuttavia, l'allegato 14 al disciplinare, riporta un elenco di personale relativo anche a mansioni non oggetto di gara. Si chiede, pertanto, di: i) confermare che non sono oggetto dell'impegno di assorbimento prioritario i lavoratori addetti ai servizi "struttura", "Didattica" e "Libreria" (non essendo servizi oggetto di appalto); ii) indicare, per i lavoratori i cui servizi di riferimento sono "Accoglienza/Biglietteria/Controllo Accessi" il numero effettivo di ore relativo ai soli servizi di Biglietteria e Controllo Accessi (non essendo il servizio di Accoglienza oggetto di appalto).

Risposta

Si vedano risposte ai quesiti n. 1, 2 e n. 21.

55) Domanda

Atteso che i dati ufficiali del Ministero riportano, per l'anno 2019, un numero di biglietti totali pari a 7.399.168, si chiede di chiarire la discrasia con quanto riportato nell'allegato 1 "Dati storici" per la medesima annualità (7.216.646 + 339.655 + 327 + 7 = 7.556.635) e su quali dati siano state, pertanto, formulate le stime di ricavi di cui al PEF.

Risposta

Si rappresenta che trattandosi di un appalto e non di una concessione, non è presente alcun PEF in gara. Ad ogni buon conto i dati da prendere in considerazione per la Gara sono quelli pubblicati all'Allegato 1 al Disciplinare.

56) Domanda



All'art. 3.1 del Capitolato, viene specificato che tutto il personale impiegato nei servizi di biglietteria onsite e controllo accessi conosca italiano ed inglese (livello minimo B2), oltreché – per ogni turno di lavoro – la presenza di personale che conosca le lingue francese, spagnola e Cinese standard (ove offerto) con certificazione minima B1. Inoltre, in relazione al Contact Center, viene previsto che il relativo servizio sia gestito in lingua italiana, inglese, tedesca e spagnola con certificazione minima B2.

Atteso che viene specificato che le predette certificazioni linguistiche non sono richieste “per i lavoratori occupati nei servizi oggetto della concessione in essere e che saranno inclusi nel Piano di Assorbimento”, ai fini della formulazione dell’offerta tecnica ed economica, si chiede di chiarire se il personale oggetto di assorbimento sia tutto in possesso di tutte le certificazioni richieste ovvero, in caso contrario, di specificare, per tutti gli attuali impiegati, le (eventuali) certificazioni possedute da ciascuno.

Risposta

Si ribadisce quanto riportato al par. 3.1 del Capitolato Tecnico, vale a dire che non sarà richiesta certificazione linguistica né nella fase di presa in carico né nel corso della durata contrattuale:

- per i madrelingua straniera,
- per i lavoratori occupati nei servizi oggetto della concessione in essere che saranno inclusi nel Piano di Assorbimento (cfr. par. 26 del Disciplinare di gara).

Per tutto il resto del personale si conferma la richiesta delle certificazioni linguistiche secondo quanto previsto al par. 3.1 del Capitolato Tecnico.

57) Domanda

All'art. 2.7 del Capitolato, viene precisato che “i costi per la gestione dei predetti circuiti di pagamento saranno a carico dell’Amministrazione”. Si chiede di confermare che, pertanto, rimarranno a carico dell’Amministrazione tutti i costi inerenti all’utilizzo dei circuiti in parola compresi, ad esempio, quelli hardware relativi ad ottenimento e manutenzione dei device/pos così come quelli di acquiring per l’utilizzo delle varie piattaforme/istituti di credito.

Risposta

Si chiarisce che per “costi di gestione dei predetti circuiti” che saranno a carico dell’Amministrazione si intendono tutti i costi relativi ai pagamenti elettronici fatta eccezione per il costo di acquisto e manutenzione hardware la cui fornitura è prevista nell’ambito dell’allestimento delle postazioni di vendita fisiche (cfr. par. 4.1.1).

58) Domanda

Si chiede di chiarire come sia definita la base di gara relativa al servizio di contact center, riportata all’interno del disciplinare di gara, pari ad euro mese 29.750,00 (cfr. tabella 2 pag. 12 N. 10), previsto per un valore massimale base di 90.000 contatti annui. In particolare: 1. osservando i volumi storici provenienti da telefonico; 2. Dovendo gestire flussi provenienti relativi ad attività di back office quali: Riconciliazioni di pagamenti con la verifica degli estratti conto e la registrazione dei pagamenti effettuati con bonifico bancario o conto corrente postale ad esempio da parte delle scuole o dei grandi clienti; Controllo delle scadenze dei pagamenti attesi, eventuali solleciti o annullamenti; Gestione delle richieste di fatture; Gestione di eventuali rimborsi per carte di credito contestate o per altri motivi; Produzione e invio di report; Altri servizi connessi a vario titolo al canale che dovessero essere necessari per l’esecuzione del servizio di biglietteria. 3. Dovendo garantire la produzione di tutti i report mensili minimi e straordinari previsti ai sensi di quanto previsto al par. 6.2 del Capitolato Tecnico; 4. dovendo garantire un tempo di risposta non superiore a 90 secondi per l’90% dei casi su base mensile sul telefonico; 5. dovendo sostenere i costi di un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per i visitatori; 6. dovendo sostenere i costi di un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per gli operatori del settore e le guide turistiche; 7. essendo presenti già sul servizio risorse per un totale di 21,89 Full Time Equivalent; si ritiene che l’importo base sopra citato sia infatti non congruo per garantire le dovute tutele della manodopera esistente e/o futura e per la copertura dei costi previsti ed attestati a tale segmento di fornitura.

Risposta

Si conferma il valore a base d’asta per la componente base del servizio di contact center di cui alla voce 10 della tabella riportata al par. 4 del Disciplinare di Gara. Al medesimo paragrafo sono riportati altresì gli elementi sulla base dei quali la stazione appaltante ha calcolato l’importo a base di gara. Si invita in ogni caso a considerare anche la maggiore ampiezza del perimetro delle attività gestite dall’attuale concessionario rispetto a quelle oggetto del presente affidamento. Si veda anche la risposta al quesito n.1.



59) Domanda

In relazione alle risorse riportate nel file denominato "All. 14 - Personale attualmente impiegato" impiegate nel servizio di Contact Center, si chiede di fornire per ognuna evidenza del possesso di certificazioni linguistiche di livello B2 tra quelle previste ed oggetto di gara ed ovvero: italiana, inglese, francese, tedesca e spagnola; di eventuali altre skill linguistiche in loro possesso, compreso se madrelingua.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 56.

60) Domanda

Con riferimento all'elenco del personale, di cui all'All. 14 - "Personale attualmente impiegato", si chiede di conoscere se tutto il personale risulta oggetto della clausola sociale oppure se esclusivamente quello dedicato ai servizi di "Accoglienza/biglietteria/controllo accessi" e "call center". Il presente quesito è formulato in quanto all'interno dell'allegato sopra citato risultano presenti n.230 operatori, ripartiti come da schema seguente:

SERVIZIO	NR. OP.
Accoglienza/biglietteria/controllo accessi	141
call center	30
didattica	36
libreria	13
struttura	10
	230

Di conseguenza, si chiede se debbano essere riassorbiti tutti i 230 operatori oppure solo i 171 dei servizi "Accoglienza/biglietteria/controllo accessi" ed "call center".

Risposta

Si ribadisce che, come specificato al paragrafo 26 del Disciplinare di gara, sarà eventualmente oggetto di riassorbimento il personale attualmente impiegato con riferimento ai servizi oggetto del presente appalto. Si vedano anche le risposte ai quesiti n. 1, 2 e n. 21.

61) Domanda

Con riferimento all'elenco del personale, di cui all'All. 14 - "Personale attualmente impiegato", si chiede di conoscere la motivazione del perché le ore lavorate risultino uguali alle ore di contratto. Nel prospetto seguente - estratto dell'allegato sopra citato - è possibile verificare quanto asserito:

SERVIZIO	Ore Anno contratto	Ore Anno lavorate
Accoglienza/biglietteria/controllo accessi	201.894,16	201.894,16
call center	45.399,00	45.399,00
didattica	41.718,95	41.718,95
libreria	16.578,41	16.578,41
struttura	20.241,00	20.241,00
	325.831,52	325.831,52

È quindi evidente come le ore contrattuali siano le medesime di quelle lavorate: tale affermazione risulta però non corretta in quanto, prendendo a riferimento la Tabella Ministeriale dell'area di Roma, aggiornata al Luglio 2022 per la qualifica di Impiegato, è possibile verificare che le ore mediamente lavorate su base annuale da un lavoratore risultano pari a 1.581:



Ore annue teoriche	2.088
Ore annue mediamente non lavorate così suddivise:	
Ferie (giorni) - 176	176
Festività (giorni) - 12	96
Festività soppresse (giorni) - 4	32
Riduzione orario contrattuale (ore)	40
Assemblee/Permessi - 0,5%	10
Diritto allo Studio - 0,45%	9
Malattia/infortunio/Maternità - 6,50%	136
Formazione, permessi D.L.vo 626/94 e succ. mod. (gg) - 1	8
Totale ore non lavorate	507
Ore annue mediamente lavorate	1.581

Nel caso in cui si trattasse di un refuso, si chiede di conoscere il reale valore delle ore lavorate su base annua di ciascun operatore.

Risposta

Si rappresenta che all'Allegato 14 sono riportate per ciascuna figura in due distinte colonne le ore contrattuali annue e le ore contrattuali annue dedicate ai Siti oggetto della presente procedura (rispetto al totale dei Siti gestiti nell'ambito del contratto di concessione attualmente in essere). Da nessuna parte è riportato il numero delle ore effettivamente lavorate che, come correttamente riportato nel quesito, sarà inevitabilmente più basso in virtù di ferie, malattie, assenze, ecc.

Si rappresenta che ciascun concorrente deve commisurare il proprio costo della manodopera in base ai fabbisogni rappresentati nella documentazione di gara in termini di orari e numero di postazioni necessarie all'espletamento dei servizi oggetto di gara, alle modalità di gestione che intende attuare e alle risorse che intende impiegare nell'esecuzione dell'appalto a prescindere dal numero di ore effettivamente lavorate dagli attuali operatori.

Si tenga anche in considerazione la maggiore ampiezza del perimetro delle attività gestite dall'attuale concessionario rispetto a quelle oggetto del presente affidamento.

62) Domanda

Con riferimento al Disciplinare di Gara, precisamente al punto n.4 - "Oggetto dell'appalto, importo e suddivisione in lotti", si chiede di conoscere la modalità di stima del valore del costo della manodopera che, riferita ai servizi di biglietteria on-site, contact center e controllo degli accessi, codesta spett.le Stazione Appaltante ha stimato pari ad € 12.104.400,58 calcolati sulla base dei seguenti elementi:

- gli orari di erogazione dei servizi (corrispondenti agli orari di apertura dei siti del Parco e ad orari ulteriori individuati dall'Amministrazione per le componenti aggiuntive);
- le figure professionali necessarie all'espletamento dei servizi, e le specificità dei servizi medesimi;
- il CCNL applicato per i servizi di riferimento (CCNL Multiservizi per i servizi di biglietteria on-site e controllo accessi e CCNL TLC per il servizio di contact center) ed i relativi scatti di anzianità, indennità e adeguamenti salariali.

Tale quesito risulta fondamentale in quanto, all'interno del Disciplinare di Gara, è presente la clausola sociale al punto 26 - "Clausola sociale e altre condizioni particolari di esecuzione". Tale clausola sociale, applicata limitatamente ai servizi di biglietteria, contact center, controllo accessi, determina di fatto l'esclusione di n.59 operatori per un monte ore annuale complessivo pari a 78.538,36 come illustrato nell'All. 14 - "Personale attualmente impiegato". Tuttavia, il personale rimanente addetto ai servizi di "Accoglienza/biglietteria/controllo accessi" e "call center", mostra i seguenti dati riassuntivi:

CCNL	Livello	Qualifica	Nr.	Ore Anno contratto	Ore Anno lavorate
Multiservizi	2	Operaio	16	24.406,90	24.406,90
Multiservizi	3	Impiegato	122	166.141,93	166.141,93
Multiservizi	4	Impiegato	30	50.516,33	50.516,33



Multiservizi	5	Impiegato	3	6.228,00	6.228,00
Multiservizi	6	Impiegato	0	0	0
Multiservizi	7	Impiegato	0	0	0
			171	247.293,16	247.293,16

Orbene, utilizzando la Tabella Ministeriale dell'area di Roma, aggiornata al Luglio 2022 per la qualifica di Operai per il 2° livello e la qualifica di Impiegato per i livelli da 3 a 7, si ottiene il seguente costo della manodopera su base annua e per l'intera durata dell'appalto (48 mesi):

CCNL	Liv.	Qualifica	Nr.	Ore anno	Ore appalto	Costo orario (euro)	Costo anno (euro)	Costo appalto (euro)
Multiservizi	2	Operaio	16	24.406,90	97.627,60	17,38	424.191,92	1.696.767,69
Multiservizi	3	Impiegato	122	166.141,93	664.567,72	18,25	3.032.090,22	12.128.360,89
Multiservizi	4	Impiegato	30	50.516,33	202.065,32	19,24	971.934,19	3.887.736,76
Multiservizi	5	Impiegato	3	6.228,00	24.912,00	20,35	126.739,80	506.959,20
Multiservizi	6	Impiegato	0	0,00	0,00	23,66	-	-
Multiservizi	7	Impiegato	0	0,00	0,00	26,41	-	-
			171	247.293,16	989.172,64	18,42	4.554.956,13	18.219.824,53

Si specifica che per determinare il costo della manodopera è stato preso il costo medio orario della tabellare senza l'incidenza IRAP. Si chiede quindi di conoscere la modalità di calcolo del costo della manodopera stimata da codesta spett.le Stazione Appaltate, in quanto risulta un maggior costo pari a circa 6.115.423,95 euro. Si chiede inoltre di conoscere il tipo di rapporto contrattuale (tempo determinato o tempo indeterminato) e la data di assunzione per ogni singolo operatore, in quanto informazioni note esclusivamente all'attuale impresa esecutrice e che limitano quindi la libera concorrenza.

Risposta

In merito al costo della manodopera si veda la risposta al quesito n. 62.

Si rappresenta che il dato degli anni di anzianità di servizio dei lavoratori, tutti assunti con rapporto di lavoro a tempo indeterminato, è riportato nell'Allegato 14 al Disciplinare di Gara.

Relativamente alla clausola sociale si vedano le risposte ai quesiti n. 1, 2, 16, 21.

63) Domanda

Con riferimento al servizio di call center, nell'allegato 14 al disciplinare di Gara "Personale attualmente impiegato" risultano indicate 30 unità di personale con CCNL Multiservizi e con monte ore corrispondente a 21 F.T.E. (full time equivalent), mentre dall'esame della tabella n. 2 dell'art. 4 (pag. 12) e dell'art. 26 del medesimo Disciplinare restituisce prezzo a base d'asta di € 29.750/mese con addizionale di € 3,160 per 180.000 contatti. Il totale delle risorse economiche messe a disposizione per il personale di call center si aggira dunque intorno alle 30.000 euro, a fronte di costi puri del personale pari a circa 60.000 euro/mese, in caso di applicazione dello specifico CCNL di settore.

Fermo e noto il carattere flessibile della clausola sociale, e la possibilità, per il subentrante, di applicare una diversa organizzazione del lavoro, si chiede inoltre conferma che possa essere applicato agli addetti al servizio di call center il CCNL Multiservizi - attualmente applicato dall'uscente.

Risposta

Relativamente ai costi del personale di call center si veda la risposta al quesito n. 58.

Relativamente al CCNL si veda la risposta al quesito n. 16.

64) Domanda

Sempre con riferimento alla clausola sociale, si chiede di confermare che il gestore uscente, con specifico riferimento agli addetti ai servizi di "didattica" e "libreria", non è incluso nella clausola sociale – fermo il carattere elastico della stessa sopra evidenziato – in quanto estraneo al perimetro oggettivo dell'appalto.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 21.



65) Domanda

Come requisito di capacità tecnica e professionale l'art. 7.2 del Disciplinare di gara dispone che *"il concorrente deve aver eseguito negli ultimi 5 anni dalla data di scadenza del termine per la presentazione delle offerte uno o più contratti a favore di committenti pubblici o privati, avente/i ad oggetto servizi di biglietteria per un numero medio annuo di biglietti emessi complessivamente pari ad almeno 1.000.000."*

La comprova del requisito dovrebbe essere fornita mediante uno o più dei seguenti documenti:

"- certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

- contratti stipulati con le amministrazioni pubbliche, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse;

- attestazioni rilasciate dal committente privato, con l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione;

- contratti stipulati con privati, completi di copia delle fatture quietanzate ovvero dei documenti bancari attestanti il pagamento delle stesse."

Si chiede di confermare, se possibile, che la richiesta di certificati, contratti completi di fatture quietanzate o di attestazione, con specificazione degli importi ovvero accompagnati dalle fatture emesse, è un refuso, non essendo previsto nel requisito alcun riferimento ai fatturati ma solo al numero di biglietti emessi, tanto anche al fine di non divulgare dati di bilancio disaggregati, e quindi coperti di privacy commerciale, non utili ai fini della verifica del requisito.

Risposta

Si conferma quanto previsto al paragrafo 7.2 del Disciplinare di gara in tema di comprova del requisito di capacità tecnica e professionale. Si precisa che sono da considerarsi validi documenti ai fini della comprova anche certificati o contratti accompagnati da copia delle fatture quietanzate da cui si evinca il numero di biglietti emessi.

66) Domanda

Si chiede di specificare le modalità di calcolo della quantità richiesta/stimata riferita alla componente addizionale del servizio di piattaforma informatica indicata a pag. 12 del disciplinare, all'art. 4, nella tabella n. 2, dai numeri 13 a 15.

Più nello specifico, si chiede perché se la componente addizionale n. 13 indica una fee per titoli di accesso da 2.000.001 a 4.000.000 per una quantità stimata di 8.000.000 di titoli di accesso (ovvero 2.000.000 l'anno), al n. 14 la quantità stimata nella fascia tra 4.000.001 e 6.000.000 è di 7.500.000 sul totale dei 48 mesi.

Risposta

Si precisa che le quantità stimate a base d'asta riportate nella tabella di cui all'art. 4 del Disciplinare di Gara si riferiscono ai volumi di titoli di accesso che l'Amministrazione stima potranno essere emessi nel corso del contratto così come riportati nella tabella n. 14 di cui al par. 9.4 del Capitolato Tecnico. Tali volumi sono stimati ai soli fini della quantificazione del valore complessivo del contratto.

67) Domanda

Si chiede di confermare se all'art. 4, nella tabella n. 2, l'importo indicato al n. 14, quale quantità richiesta/stimata pari a 7.500.000 sia un refuso o se il dato sia stato indicato come possibile variazione annua. (Ad esempio, tre anni con 2.000.000 e un anno con 1.500.000?)

Risposta

Non è un refuso. Si veda la risposta al quesito n. 66.

68) Domanda

Con riferimento al Sopralluogo art. 11 del Disciplinare di Gara, si chiede conferma se gli operatori economici che abbiano effettuato il sopralluogo come impresa singola, possano partecipare alla procedura di gara presentandosi come RTI costituendo.

Risposta

Si conferma.

69) Domanda



In riferimento al Cap.6 Servizio di Contact Center, all'allegato ID 2514_All. 14 - Personale attualmente impiegato e alla tab. n. 2 del Cap. 4. OGGETTO DELL'APPALTO, IMPORTO E SUDDIVISIONE IN LOTTI del Disciplinare di Gara, si chiede come sia stata definita la base d'asta per i servizi di Contact Center, visto che: - nell'All. 14 sono riportate n.30 risorse per oltre 43.300 ore/anno- che il solo costo del personale dichiarato da assorbire è di circa 1M€/anno, applicando il costo orario da CCNL Multiservizi su quanto indicato nell'All. 14- che nella tab. n.2 del Cap. 4 del Disciplinare è indicata una base d'asta di (€ 29.750 x 12 mesi) + (€ 3,16 x 1.800 contatti aggiuntivi) = € 925.800/anno- che, con questi dati, non sembra siano stati considerati costi per l'infrastruttura e il traffico sui numeri a tariffazione gratuita. Si fa inoltre presente che, rispetto all'edizione 2019 della gara, il numero di ore riferite alla clausola di salvaguardia del personale addetto ai servizi di Contact Center è aumentato del 16% circa, che pare una previsione degna di necessità di maggior approfondimento da parte dell'Amministrazione, in virtù anche del periodo pandemico intercorso con significativa riduzione dei flussi complessivi.

Risposta

Si veda la risposta al quesito n. 58.

70) Domanda

Con riferimento alle modalità di partecipazione, si chiede conferma che sia consentita la partecipazione di un raggruppamento di imprese di tipo orizzontale in cui la mandataria esegue tutti i servizi di cui alla tabella 2 (pagg. 11 e 12 del disciplinare di gara) ad eccezione del servizio di piattaforma informatica (punti dal 12 al 18 della suddetta tabella), che saranno di competenza della mandante.

Risposta

Si conferma. Al paragrafo 7.3 del Disciplinare di gara è, infatti, precisato che: *"Fermo restando quanto sopra precisato in merito alle modalità con cui devono essere posseduti i requisiti nell'ambito dei raggruppamenti temporanei, si precisa che la ripartizione delle prestazioni tra le imprese raggruppate è lasciata all'autonomia organizzativa del RTI, ferma restando la coerenza con le capacità da ciascuna impresa raggruppata possedute e richieste ai fini dell'esecuzione delle prestazioni oggetto di gara e la comune responsabilità solidale in ordine all'oggetto dell'appalto complessivamente considerato"*.

71) Domanda

Poiché da Capitolato è previsto che "Dovrà essere pertanto garantita la presenza presso le biglietterie on site del 5% dei titoli di accesso disponibili in ogni giornata" si chiede:

- (i) di specificare il quantitativo di biglietti cartacei annualmente previsti;
- (ii) se il costo dei supporti cartacei sia stato conteggiato nel PEF;
- (iii) se i supporti cartacei debbano essere forniti dall'Appaltatore.

Risposta

- (i) Precisando che il 5% costituisce un valore minimo da garantire presso le biglietterie fisiche nella singola giornata, per il valore complessivo dei titoli di accesso annuali, stimato dall'Amministrazione per il futuro contratto, si veda la tabella 14 del par. 9.4 del Disciplinare di Gara;
- (ii) Si precisa che il costo dei supporti cartacei, che saranno a carico del fornitore, è ricompreso nel canone base per il servizio di biglietteria. Si rappresenta che trattandosi di un appalto e non di una concessione, non è presente alcun PEF in gara;
- (iii) Si conferma che i materiali di consumo connessi ai servizi oggetto di gara, ivi compresi i supporti cartacei per i titoli di accesso, dovranno essere forniti dall'Appaltatore.

72) Domanda

A seguito del sopralluogo effettuato in data odierna, in cui è stato riportato verbalmente che "alcune biglietterie verranno consegnate con gli arredi esistenti" (ad es., presso la Domus Aurea), e con riferimento ai parr. 4.1 e 4.1.1 del Capitolato Tecnico, in cui è dichiarato "È onere del Fornitore allestire le postazioni di vendita (base o aggiuntive) con gli arredi necessari e le attrezzature necessarie allo svolgimento del servizio" e "Il Fornitore dovrà allestire il numero di postazioni di vendita fisse indicate alla tabella 5, nei luoghi messi a disposizione dall'Amministrazione, dotando ciascuna postazione al minimo di: ... I) arredi ove necessario: sedia, scrivania, cassetiera, ecc.", si chiede di specificare nel



dettaglio quali spazi debbano essere attrezzati con arredi a carico del Concessionario. Tanto al fine di poter computare correttamente i relativi costi nell'allegato ID 2514_All. 9.1 - Schema Conto Economico Commessa.

Risposta

Si specifica che per tutte le postazioni fisse di biglietteria di cui alla tabella 5 del par. 4 del Capitolato Tecnico saranno in capo al fornitore sedie, cassettiere, scrivanie ed eventuali altri arredi ritenuti necessari dal fornitore stesso.

73) Domanda

In riferimento a quanto contenuto nel Cap. 6 del Capitolato, il Fornitore deve rendere disponibile: - un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per i visitatori; - un numero telefonico dedicato a tariffazione gratuita per gli operatori del settore e le guide turistiche. Si richiede di confermare che per "numero dedicato a tariffazione gratuita" si intenda il numero verde. Si richiede inoltre di confermare che, per utenti che contattino dall'estero, le numerazioni di riferimento non saranno gratuite.

Risposta

Si precisa che per "numero dedicato a tariffazione gratuita" si può intendere anche un numero verde purché gratuito anche da telefono cellulare e che tale gratuità è richiesta per le chiamate da territorio nazionale.

Divisione Sourcing Sanità, Beni e Servizi

La Responsabile

(Dott.ssa Roberta D'Agostino)
