

"AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE- PREVENTIVA INGRESSI ALLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI E AI MUSEI CIVICI FACENTI PARTE DEL SISTEMA MUSEALE DEL COMUNE DI PADOVA " CIG 7551863A7C

1. Domanda

All'art. 3 del Capitolato Speciale di Appalto punto C) -Le postazioni di biglietteria - al comma 2, si esplicita che l'attivazione delle postazioni di biglietteria è a carico della ditta aggiudicataria e che per particolari situazioni potrà essere richiesta alla ditta l'attivazione completa di ulteriori postazioni di servizio di biglietteria il cui costo di riferimento dovrà essere espresso all'interno dell'offerta economica in euro/giorno per postazione. All'interno del modello predisposto dalla stazione appaltante per la redazione dell'offerta economica - Allegato 4 - si legge: "i concorrenti offrono il prezzo per l'allestimento di ulteriori installazioni, oltre le sei previste, di postazioni stabili o temporanee di biglietteria, in grado di emettere i biglietti prenotati per le entrate alla Cappella degli Scrovegni e ai Musei Civici di Padova, ovvero per attivazione, su richiesta, di postazione di biglietteria comprensiva di personale per eventi, mostre o supporto straordinario in giornate festive in caso di previsione di elevata frequenza di pubblico; Si chiede pertanto conferma del fatto che il valore da indicare sia il costo complessivo a postazione e non il costo giornaliero non sapendo in fase di offerta quante postazioni saranno richieste e per quanti giorni.

Risposta

L'elemento da quantificare è il costo di eventuale postazione di biglietteria "hardware-software" - con le caratteristiche indicate - comprensiva di personale per eventi, mostre o supporto straordinario in giornate festive e/o in caso di previsione di elevata frequenza di pubblico, con orario di apertura del servizio 9 - 19.

2. Domanda

Si chiede di esplicitare meglio a chi spettino gli incassi delle visite guidate e chi di conseguenza debba sostenere i costi.

Risposta

Si ritiene che il quesito riguardi i percorsi dell'attività didattica descritta nell'allegato D. Gli incassi dell'attività didattica, al netto di quanto va riconosciuto al Sistema Museale cittadino, sono del gestore a copertura dei costi del servizio.

3. Domanda

Si richiede conferma che le quote espresse nella Tabella dell'Allegato D - Didattica siano di competenza dell'Aggiudicatario al netto di quanto deve essere riconosciuto al Comune di Padova, al netto quindi di € 10 per ogni servizio e di € 20 per la Tariffa di € 120.

Risposta

Gli incassi dell'attività didattica, al netto di quanto va riconosciuto al Sistema Museale, sono del gestore a copertura dei costi del servizio. Le tariffe indicate sono sempre relative al progetto "Impara il Museo".

4. Domanda

Per una corretta valutazione economica e finanziaria del servizio si chiede che codesta spettabile stazione appaltante di pubblicare gli incassi degli ultimi tre anni suddivisi per biglietti visite guidate, laboratori didattici.

4.1. Domanda

Si richiedono i dati storici del biennio 2015-2016 e 2016-2017 dei:

- a) percorsi e dei laboratori didattici erogati presso i Musei Civici agli Eremitani, le sedi museali e altre sedi monumentali cittadine
- b) laboratori per Adulti e Famiglie
- c) visite guidate a tema/percorsi studio/didattica in occasione di Mostre organizzate presso i Musei Civici
- d) in generale di tutte le attività didattiche di cui è prevista l'erogazione da parte dell'Aggiudicatario

Risposta

Si precisa che il servizio viene affidato a misura (importo offerto x n. biglietti) e non in percentuale sugli incassi. Il numero dei biglietti contabilizzati ai fini dei corrispettivi del servizio di prenotazione e prevendita sono stati 231.422 nel 2015, 265.202 nel 2016, 276.076 nel 2017. Sono 150.143 sino al 30 giugno del 2018. L'attività didattica è stata affidata a gestore esterno negli anni scolastici 2016-17 e 2017-18.

L'attività del servizio nell'ultimo triennio è stata nei rispettivi anni scolastici:

<i>2015-2016</i>	<i>ITINERARI</i>	<i>313</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>211</i>
<i>2016-2017</i>	<i>ITINERARI</i>	<i>373</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>243</i>
<i>2017-2018</i>	<i>ITINERARI</i>	<i>385</i>	<i>LABORATORI</i>	<i>229</i>

5. Domanda

In relazione al Capitolato Tecnico, si riscontra la mancanza di dati storici sulle presenze complessive, sulla percentuale di biglietti prevenduti, sul numero e sulla distribuzione settimanale e mensile delle chiamate gestite dal call center, oltre che sugli incassi derivanti dalle attività didattiche.

Per questa ragione si richiedono alla Stazione Appaltante i dati sopracitati per gli ultimi tre anni di esercizio.

Risposta

Per quanto concerne il numero degli accessi contabilizzati vedasi la risposta al quesito precedente. Nel 2017 il numero di accessi totali, compresi quelli della fascia serale (gestita in concessione da soggetto terzo) è stato di 298.011. Il dato medio di biglietti prevenduti è pari al 72% del dato globale e il numero delle telefonate gestite è stato di 3.700 medie mensili e 850 medie settimanali .

6. Domanda

Dal Capitolato Tecnico: "Art. 3 - Descrizione delle esigenze e caratteristiche minime relative al *call center*" risulta imperativa la collocazione dello stesso entro un raggio di 30 km dalla sede dei Musei Civici. Si giudica questa richiesta estremamente limitante e lesiva della concorrenza, oltre che contraria alle logiche di ottimizzazione tipiche di questa attività, si prega pertanto di fornire esplicite e dettagliate motivazioni di tale richiesta.

Risposta

Il nucleo fondamentale del servizio posto in gara è l'attività di prenotazione e prevendita degli accessi alla Cappella degli Scrovegni. La prenotazione è obbligatoria. L'obbligatorietà è data dalla rigida quantificazione del numero di visitatori che per ragioni di conservazione possono accedere alla Cappella. Questo vincolo di obbligatorietà fa sì che il call/contact center rappresenti, in molti casi il primo approccio con il quale il visitatore avvia meccanismi di conoscenza e scoperta della città. Il call center quindi si rivela un potente strumento per orientare il pubblico.

Nella gestione dei contatti e delle relazioni con il cliente il gestore del servizio di prenotazione - deve essere in grado di dare all'utente informazioni strettamente connesse con la realtà dell'offerta culturale del sistema museale civico e della intera città. Si tratta di una competenza che presuppone un forte radicamento nel territorio e che implica il un coinvolgimento costante, possibile attraverso azioni di formazione e partecipazione diretta alla evoluzione e dinamica della offerta culturale.

La "prossimità" è fondamentale per consentire rapide soluzioni a problemi tecnici gestionali (manutenzioni blocchi delle attrezzature ecc) ed amministrativo contabili (pagamenti, accrediti, rimborsi, fatturazioni, ecc) che via via si presentano; favorisce l'interazione costante tra l'affidatario e le strutture comunali museali ed amministrative; facilita e riduce i costi di formazione del personale, le verifiche in loco, riduce i tempi di risposta all'utenza , instaura meccanismi di micro promozione della Cappella degli Scrovegni con notevole vantaggio in termini di qualità del servizio all'utenza e di immagine della città.

7. Domanda

Nel Disciplinare Articolo 15, si richiedono i curricula degli operatori del call center- sottoscritti dagli stessi - attestanti specifiche conoscenze linguistiche e riportate esperienze pregresse nelle medesime mansioni. Sussistono seri dubbi di legittimità sulla richiesta di curriculum nominativo e firmato. Inoltre, tale richiesta si pone in conflitto con l'Articolo 23 del Disciplinare stesso che recita "l'aggiudicatario del contratto d'appalto è tenuto ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente".

Conseguentemente, si domanda se debbano ritenersi preminenti i Curricula Vitae presentati dal Concorrente o quelli del personale attualmente occupato. In quest'ultimo caso si richiede di conoscere in dettaglio il livello di conoscenza di quest'ultimo delle lingue straniere richieste dal Capitolato Tecnico.

Risposta

La richiesta di valutazione dei curricula non è in conflitto con l'applicazione della clausola sociale riportata all'art. 23 del Disciplinare. Come precisato nella risposta della domanda 9, la "clausola sociale" non pone un obbligo assoluto e incondizionato di assunzione del personale dell'operatore uscente in quanto il concorrente può disporre di personale proprio, professionalmente adeguato, e già in servizio.

In carenza di tale risorsa, la ditta concorrente se intenzionata ad assumere personale della ditta uscente può contattare direttamente lo stesso e acquisire i relativi curricula. Non si ritiene che debba essere la stazione appaltante a provvedere in tal senso. La valutazione sarà effettuata sulla base dei curricula presentati.

8. Domanda

All'interno dell'allegato "Gara Prevendita Calcolo spesa del personale" si evidenzia che l'attività di call center è calcolata in 2.958 ore/anno di apertura del servizio.

Successivamente si ipotizza invece che le ore effettive di servizio di personale erogate dal call center siano 6.282 da ripartire per 4,5 operatori/anno. Si chiede di chiarire se con il termine "operatore" sia inteso una unità di personale o una postazione di call center, infatti:

a) se si intende una unità di personale, ovvero come riportato in allegato e previsto da Tabella Ministeriale, ogni operatore lavorerebbe 1.396 ore annuali con un'attività media di 2,12 postazioni attive contemporaneamente (invece che 4,5 postazioni riportate in allegato);

b) se invece si stima che 4,5/anno siano il numero di postazioni necessarie, le ore da moltiplicare per l'importo orario previsto da Tabella "Ministeriale (€ 21,58) dovrebbero essere 2.958 invece di 1396.

In conclusione, se è corretta l'interpretazione al punto a) si invita a chiarire come 4,5 operatori complessivi stimati si concilino con una gestione efficiente/efficace del servizio e con il prospetto Tabella personale clausola sociale" dove, invece, vengono previste 14 unità di personale da assumere (9 con contratto part time e 5 - addirittura- con contratto full time).

Al contrario, se fosse valida l'interpretazione al punto b) il costo totale dell'attività di call center risulterebbe di € 255.334,56, che corrisponde ad € 119.769 in più rispetto a quanto stimato nel prospetto (€ 135.565,56).

Si prega dunque di chiarire la corretta interpretazione dell'allegato.

Risposta

Le ore di attività (spazio temporale in cui il pubblico riceve risposta) del call center sono stimate in 2958/anno. E' stata ipotizzata la presenza media costante di due operatori ovvero, se vogliamo, di due postazioni attive. Per coprire quindi il monte ore di servizio (5.916 ore) si è stimata necessaria l'attività lavorativa di 4,5 uomo/anno in grado di erogare, a tabella ministeriale, 1.396 ore teoriche ciascuno per un totale di 6.282 ore di manodopera che al costo calcolato dalla tabella ministeriale (€ 21,58) porta ad un importo per questa specifica voce di 136.565,56 euro.

Se computiamo anche le altre voci: amministrazione, consulenza tecnica e coordinamento, il "monte ore" considerato per il servizio è pari a 8.948 ore (6282+1396+230+1040) che corrispondono, con il parametro 1.396 a 6,4 uomo/anno. La tabella fornita dall'attuale gestore, ai fini della clausola sociale, riporta quale parametro di calcolo quello contrattuale pari a 1992 ore/anno ne consegue che l'utilizzo di personale in termini di uomo/anno è dato dal monte ore complessivo di 11.088 ore di servizio diviso 1.992 ore/anno pari a 5,56 uomo/anno.

L'articolazione organizzativa in termini di orario, di numero di persone, di tipologia di contratto fa parte della della sfera imprenditoriale.

9. Domanda

In relazione alla "Tabella personale clausola sociale" si richiede un chiarimento in merito al monte ore annuo indicato per le risorse di personale addette al call center con tipologia di contratto tanto part time quanto full time. In particolare si chiede conferma del fatto che le risorse con monte ore annuale pari a 60 siano contratti a chiamata. In caso affermativo, l'Aggiudicatario è tenuto ad assorbire tutte le risorse da

tabella? Non da ultimo, i dati espressi in tabella risultano comunque poco esplicativi delle tipologie di risorse di personale che l'Aggiudicatario deve assorbire.

Risposta

La tabella è stata fornita dall'attuale affidatario del servizio.

Le stazioni appaltanti sono obbligate ad inserire, nei bandi e nelle lettere di invito, specifiche clausole volte a promuovere la stabilità occupazionale del personale impiegato come disposto dall'articolo 50 del Codice degli Appalti. Al fine di consentire ai concorrenti di conoscere i dati del personale da assorbire, la stazione appaltante ha l'obbligo di indicare: numero di unità, monte ore, CCNL applicato dall'attuale appaltatore, qualifica, livelli retributivi, scatti di anzianità, sede di lavoro.

L'ANAC – Autorità Nazionale Anticorruzione - ha emesso nel maggio scorso un documento per la consultazione per attivare “Linee Guida sulla applicazione della Clausola sociale” (fase di consultazione conclusa nel giugno scorso) con cui da indicazioni (da considerare non vincolanti) circa le modalità di applicazione e di funzionamento dell'istituto della “clausola sociale”.

In estrema sintesi il citato documento precisa che la “clausola sociale”:

- si applica agli affidamenti di appalti e concessioni di lavori e di servizi diversi da quelli di natura intellettuale (ad esempio, servizi professionali, consulenza), con particolare riguardo a quelli ad alta intensità di manodopera.*
- L'inserimento 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. L'obbligo di assorbimento grava quindi nei limiti del nuovo fabbisogno e il riassorbimento del personale, in sostanza, è imponibile nella misura e nei limiti in cui sia compatibile con il fabbisogno richiesto dall'esecuzione del nuovo contratto e, altresì, con la pianificazione e l'organizzazione del lavoro elaborata dal nuovo assunto. Posta tale compatibilità, il lavoratore dell'impresa uscente deve essere riassorbito dall'impresa entrante, con preferenza rispetto a soggetti terzi.*

In sostanza, l'applicazione delle clausole sociali deve in ogni caso avvenire in armonia con la disciplina recata dalle disposizioni contenute nei contratti collettivi di settore e le esigenze organizzative della ditta aggiudicataria.

10. Domanda

In relazione a quanto riportato nell'Allegato D) del Capitolato Tecnico, si richiede un dettaglio sulla tariffazione delle attività didattico-educative che da documento comprendono

- 1) percorsi didattici per utenti in età scolastica
- 2) laboratori per adulti e famiglie,
- 3) visite guidate tematiche.

Tuttavia, nel documento è prevista una tariffa {diversificata per prezzi di cui però non è esplicitata la categoria di pubblico cui sono dedicati) unicamente per i percorsi didattici per utenti in età scolastica. Conseguentemente, si richiede un dettaglio dei prezzi anche per le altre tipologie di attività didattiche proposte dal documento e gli eventuali corrispettivi riconosciuti all'Aggiudicatario.

Risposta

Le tariffe indicate sono quelle esistenti e riguardano solo le attività collegate al progetto “Impara il Museo”. destinato alle scuole di ogni ordine grado .

Attualmente non vi sono prezzi definiti per altre tipologie di attività.

11. Domanda

In relazione a quanto indicato nell'Allegato A del Capitolato Tecnico, 1) Prenotazione, si prega di descrivere le caratteristiche attuali e/o future dei biglietti cumulativi (cosa includono, a chi sono destinati, che validità anno, ecc.). Si chiede di chiarire inoltre quale sia il periodo di validità delle card e se ne esista un solo tipo o più tipi.

12. Domanda

Si richiede di conoscere le differenze tra "Padova Card", "Carta Famiglia" e "Tessera Musei" citate nell'Allegato A del Capitolato Tecnico, 1) Prenotazione. A quali vantaggi danno diritto? Da chi vengono fornite? Attraverso quali canali (fisici, virtuali) vengono vendute? Che caratteristiche fisiche (materiale, dimensioni, ecc.) posseggono?

Risposte

PadovaCard attuale è una classica card turistica frutto di accordo tra i vari "attori" cittadini. Attualmente esiste in due "versioni" valide 48 o 72 ore. E' prodotta, stampata, gestita dal gestore del circuito. Per ulteriori informazioni su validità, siti, punti vendita è possibile consultare il sito web : <http://www.padovanet.it/informazione/padovacard>.

Carta famiglia e Tessera Musei sono due biglietti cumulativi. Il primo valido per due adulti e due bambini con età inferiore ai 12 anni, il secondo permette l'accesso nel tempo massimo di un anno ai siti museali e monumentali del Sistema museale del Comune di Padova. Entrambe le tipologie non prevedono l'accesso alla Cappella degli Scrovegni. Ulteriori informazioni sono inserite nell'allegato B del Capitolato.

12. Domanda

Le linee dati e l'infrastruttura di rete sono fornite dalla Stazione Appaltante o devono essere messe a disposizione dall'Aggiudicatario? Nel secondo caso è possibile conoscere l'attuale rete dati da chi è gestita (di chi è la proprietà) che tipologia e caratteristiche tecniche ha, e quali sono i suoi costi?

Risposta

Le linee dati e l'infrastruttura di rete per il collegamento con il call Center saranno messe a disposizione dall'Aggiudicatario. Il collegamento attuale avviene su linea ottica a garanzia della stabilità della connessione e del software attivo 7 giorni su 7. Il tutto fa capo all'attuale affidatario.

13. Domanda

In relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico Articolo 3 - Descrizione dei Servizi, si conferma che a carico dell'Appaltatore è la mera creazione di un sito web di vendita da collegarsi al sito web ufficiale già esistente e non un sito web completamente nuovo?

Risposta

L'appaltatore dovrà necessariamente provvedere a realizzare e gestire un sito web dedicato all'attività attraverso il quale l'utenza possa prenotare e acquistare il relativo biglietto di accesso, analogamente a quanto esiste oggi. Quello esistente (<http://www.cappelladeglisrovegni.it>) è stato realizzato e viene gestito dall'attuale affidatario del servizio.

14. Domanda

In relazione a quanto indicato nei criteri di valutazione dell'Offerta Tecnica, punto 7.2, si richiede che tipologia competenze (per conoscenza delle lingue straniere, titolo di studio, specifici corsi in materia di beni culturali, ecc.) sono in possesso del personale attualmente in biglietteria e per le attività di comunicazione al pubblico.

Risposta

Il personale che presta servizio presso le biglietterie dei Musei Civici è dipendente del Comune di Padova che ne ha curato in questi anni la formazione "on the job" con approfondimento, tra l'altro, delle competenze linguistiche (lingua inglese) e della conoscenza del sistema museale cittadino.

15. Domanda

Si richiede il numero degli operatori attualmente coinvolti nell'erogazione delle attività didattiche e il contratto attualmente applicato.

Risposta

Gli operatori coinvolti nei percorsi didattici non sono dipendenti né del Comune di Padova né dell'attuale gestore del servizio.

16. Domanda

Si richiede se per gli operatori coinvolti nelle attività didattiche vige la clausola sociale prevista per gli operatori del call center.

Risposta

Non abbiamo notizia di operatori didattici dipendenti per i quali siano da applicare clausole sociali.

17. Domanda

"Come indicato da allegato C, si richiede un servizio di reportistica relativo alla qualità dei servizi offerti in gara, tra i quali si citano i "tempi di attesa". Si chiede conferma che tale "esempio" non si riferisca ad una misurazione "oggettiva" dei servizi di Biglietteria ma che si possa riferire a

- a) Percezione da parte dei visitatori sui tempi di attesa;
- b) Tempi di attesa del servizio di Call Center".

Risposta

Si precisa che i tempi di attesa in parola riguardano il sistema di Prenotazione e Prevendita e il servizio di Call Center

18. Domanda

In riferimento alla compilazione del DGUE di cui al punto 14.2 del Disciplinare di gara ed in particolare per quanto riguarda la parte "IV Criteri di selezione" si chiede se sia sufficiente dichiarare il possesso di tutti i requisiti richiesti dai criteri di selezione barrando direttamente la sezione alfa, quindi barrando SOLO la sezione alfa, o se invece sia necessario indicare anche tutto quanto richiesto nei punti a), b), c), d).

Risposta:

*Il bando della gara in oggetto, redatto da questa stazione appaltante utilizzando (per obbligo di legge), il bando tipo n. 1 ANAC, alla pagina 18 prevede espressamente che sia sufficiente barrare direttamente la sezione **α***