

**GARA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DI SERVIZI MUSEALI
INTEGRATI DELLA REGGIA DI CASERTA – CIG BC08298A12**

CHIARIMENTI

N. 1

Chiarimento n. 1

DOMANDA

Spett.le S.A. ai fini dell’attribuzione dei punteggi relativi al possesso delle certificazioni, si chiede conferma che, in caso di ATI costituenda, sia sufficiente che le certificazioni richieste siano possedute complessivamente dalle imprese del raggruppamento, anche se distribuite tra più operatori economici componenti l’ATI. A titolo esemplificativo, si chiede di confermare se il punteggio massimo possa essere attribuito nel caso in cui l’operatore economico A possieda la certificazione X e l’operatore economico B possieda le certificazioni Y e Z. in attesa di cortese riscontro, si inviano distinti saluti

RISPOSTA

In assenza di indicazioni più restrittive nel disciplinare di gara, si conferma che il punteggio sarà attribuito anche laddove le certificazioni richieste siano possedute complessivamente dalle imprese del raggruppamento.

Chiarimento n. 2

DOMANDA

Con riferimento al requisito di capacità tecnico-professionale richiesto al punto 6.3 lettera a) relativo all'esecuzione, nel periodo 2016-2025, di almeno tre servizi analoghi, si chiede conferma se siano ritenuti idonei anche servizi analoghi che comprendano solo una o alcune delle prestazioni indicate purché complessivamente riconducibili ai servizi per il pubblico richiesti e con fatturato medio annuo non inferiore a 200.000

RISPOSTA

Si conferma l’idoneità anche dei servizi analoghi che comprendano solo una o alcune delle prestazioni indicate purché complessivamente riconducibili ai servizi per il pubblico richiesti e con fatturato medio annuo non inferiore a 200.000

Chiarimento n. 3

DOMANDA

Spett.le S.A.,

si chiede di confermare se, ai fini dell'attribuzione del punteggio previsto per il possesso delle certificazioni indicate tra i criteri di valutazione dell'offerta tecnica, sia ammesso il ricorso all'avvalimento ai sensi dell'art. 104 del D.Lgs. 36/2023. In attesa di riscontro, si inviano cordiali saluti

RISPOSTA

L'istituto dell'avvalimento trova applicazione in conformità nelle forme e nei limiti di quanto previsto dall'art. 104 d.lgs. 36/2023.

Chiarimento n. 4

DOMANDA

Spett.le Stazione Appaltante, si chiedono i seguenti chiarimenti: Nel disciplinare si esplicita che l'offerta economica deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi: Il rialzo, in misura percentuale, sul canone fisso a base di gara, pari ad € 80.000/anno. Nel PEF pubblicato il valore inserito è di 75K annui. Si chiede di chiarire quale sia l'importo a base di gara su cui applicare il rialzo. Si chiede di chiarire se oltre ai visitatori, siano immutabili anche i ricavi derivanti dalla bigliettazione. Si chiede di chiarire se il modello 11 PEF possa essere modificato dai concorrenti in quanto tra le tipologie dei ricavi nel modello pef conferito c'è la voce relativa agli incassi da guardaroba che non è oggetto della concessione. Si prega di chiarire quali siano i ricavi che sostengono ai ricavi delle visite guidate, audio guide e radio guide.

RISPOSTA

In merito ai quesiti posti si precisa che:

- 1) Il canone minimo annuo è pari ad €75.000,00, come correttamente indicato nel PEF, all'art. 23 del Capitolato e nell'esempio numerico all'art. 17 del disciplinare di gara. La indicazione di €80.000 deve intendersi mero refuso;
- 2) I ricavi della biglietteria sono immutabili in quanto il dato numerico dei visitatori non è modificabile e la politica tariffaria è riservata alla Stazione appaltante;
- 3) Si può modificare il modello PEF allegato agli atti di gara. Si precisa che la indicazione dei ricavi del guardaroba (servizio previsto come gratuito per il pubblico e, dunque, senza corrispettivo) costituisce mero refuso;
- 4) Sui ricavi relativi alla costruzione del PEF si rimanda all'art. 6 del Capitolato speciale di appalto.

Chiarimento n. 5

DOMANDA

Con riferimento alla procedura aperta per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati della Reggia di Caserta, si formulano i seguenti chiarimenti.

1. Punteggio tabellare relativo al possesso delle certificazioni – punto 7.2 dell'offerta tecnica

Con riferimento al criterio premiante di cui al punto 7.2 dell'offerta tecnica, relativo al possesso di una o più delle seguenti certificazioni: UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001, SA 8000, UNI/PdR 125, si chiede di chiarire, in caso di partecipazione in RTI costituendo, se ai fini dell'attribuzione del relativo punteggio tabellare sia sufficiente che le certificazioni siano possedute da uno solo dei componenti del raggruppamento, oppure se debbano essere possedute da tutti i componenti del RTI.

Si chiede inoltre di confermare se, in caso di possesso delle certificazioni da parte di più componenti del raggruppamento, il punteggio venga comunque attribuito una sola volta per ciascuna certificazione, fino al massimo previsto di 3 punti.

2. Elaborati grafici e progetto di allestimento degli spazi

Con riferimento alla documentazione richiesta nella Busta tecnica, che comprende anche l'elaborato grafico del progetto di allestimento degli spazi e l'elaborato grafico del progetto di allestimento del guardaroba, si chiede conferma che tali elaborati abbiano esclusivamente funzione descrittiva e di supporto alla comprensione della proposta progettuale, senza costituire autonomo criterio di attribuzione di punteggio tecnico.

3. Destinazione degli spazi e planimetrie di gara

Con riferimento agli allegati planimetrici messi a disposizione nella documentazione di gara, si chiede di chiarire la destinazione funzionale degli spazi indicati nelle planimetrie, specificando quali locali siano destinati rispettivamente a biglietteria, accoglienza, guardaroba, deposito, back office, servizi per il pubblico, aree operative del concessionario ed eventuali ulteriori funzioni.

Si chiede inoltre se sia possibile ricevere planimetrie più dettagliate dei locali, complete, ove disponibili, di indicazione delle superfici, quote dimensionali, accessi, vincoli tecnici, impiantistici e funzionali, nonché di eventuali limitazioni d'uso, al fine di consentire una più corretta predisposizione dell'offerta tecnica ed economica.

4. Subappalto in favore di associazioni

Con riferimento alla disciplina del subappalto, si chiede di chiarire se le prestazioni oggetto della concessione, ove indicate dal concorrente come subappaltabili in sede di offerta, possano essere affidate in subappalto anche in favore di associazioni.

Si chiede, in particolare, di precisare se tale possibilità sia ammessa anche con riferimento ad attività di natura educativa, didattica o di assistenza alla visita, eventualmente svolte da associazioni specializzate nel settore culturale, museale, educativo o dell'accessibilità.

RISPOSTA

Si precisa che:

- 1) Per quanto attiene al punteggio tecnico da attribuire alle certificazioni di qualità, in assenza di indicazioni più restrittive nel disciplinare di gara, si conferma che il punteggio sarà attribuito anche laddove le certificazioni richieste siano possedute complessivamente dalle imprese del raggruppamento; tuttavia, ovviamente, in caso di possesso di medesima certificazione da parte di più componenti del raggruppamento, il punteggio sarà attribuito una sola volta;
- 2) I criteri di valutazione della offerta tecnica sono solo quelli di cui all'art. 18.1 del disciplinare di gara;
- 3) Per agevolare l'O.E. nella comprensione degli spazi oggetto di gara, si mettono a disposizione le planimetrie in formato dwg, dalle quali è possibile desumere le quote dimensionali dei locali e nelle quali risultano maggiormente leggibili i numeri identificativi richiamati nelle tabelle del Capitolato Tecnico (cfr., in particolare, art. 3 "Luoghi di esecuzione", Tabella 1). La destinazione funzionale dei locali è quella desumibile dalle predette planimetrie e dalle corrispondenze riportate nella Tabella 1 del Capitolato Tecnico, nella quale sono indicati gli ambienti destinati alle diverse attività oggetto della concessione (accoglienza, biglietteria, guardaroba, attività educative, contact center, uffici, ecc.
- 4) Nello stesso file, per ogni ambiente è riportato il codice con layer "Funzioni" che descrive le funzioni previste come da tabella 1 del Capitolato. Il subappalto si applica nei limiti nelle forme di cui all'art. 119 d.lgs. 36/2023.

Chiarimento n. 6

DOMANDA

Con riferimento all'obbligo di registrazione delle interazioni - di cui al punto 9.1.2 del Capitolato - si chiede di specificare:

- il periodo minimo di conservazione delle registrazioni;
- eventuali modalità di consegna all'Amministrazione;
- eventuali ulteriori prescrizioni rispetto alla normativa vigente in materia di protezione dei dati personali.

RISPOSTA

Non è stabilito un periodo minimo di conservazione. La conservazione delle registrazioni del contact center deve rispettare il GDPR e le linee guida del Garante della privacy.

Chiarimento n. 7

DOMANDA

Con riferimento all'art. 12 del Capitolato Tecnico, si chiede di confermare l'applicazione della clausola sociale anche al personale impiegato per il servizio di Contact Center. In caso affermativo, si chiede di rendere disponibili le seguenti informazioni, suddivise per servizio:

- numero delle risorse attualmente impiegate;
- CCNL applicato;
- livello e mansione;
- monte ore contrattuale individuale;
- tipologia contrattuale (tempo pieno/part-time);
- anzianità di servizio;
- eventuali superminimi, indennità o trattamenti economici individuali;
- eventuali figure di coordinamento dedicate al servizio.

RISPOSTA

Il personale oggetto di clausola sociale è esclusivamente quello di cui al documento allegato agli atti di gara (ALLEGATO B)

Chiarimento n. 8

DOMANDA

Spettabile Stazione Appaltante,
di seguito alcune richieste di chiarimento:

DOMANDA 1

All'art. 10.3 del Capitolato Speciale, è presente la tabella indicante le postazioni di biglietteria onsite.

Si chiede di chiarire:

Se per "1 Postazione fisica" con funzioni di "Biglietteria fisica" si intenda una singola postazione con ivi operante una singola unità di personale addetta alla biglietteria ovvero una singola postazione fisica presso cui siano operanti più unità di personale di biglietteria (ciascuna con la propria dotazione hardware, come indicata a pag. 23 del capitolato); in questo secondo caso, si chiede di chiarire quante unità di personale debbano essere ivi adibite;

Se presso il cancello centrale di Palazzo Reale e presso Corso Giannone del Parco Reale non dovranno essere implementate postazioni di biglietteria fisica e, quindi, non dovrà essere ivi adibita alcuna unità di personale di biglietteria;

Cosa si intenda per "Postazioni di base (313 GG) e "Postazioni aggiuntive E (229 GG). Nello specifico, non si comprende cosa si intenda per il valore "1", ad esempio in relazione alle n. 3 TVM di Palazzo Reale; o cosa si intenda per il valore "0" per il TVM da installarsi presso Parco Reale. Se si intende che esse siano postazioni presso cui deve essere presente un presidio di personale, si chiede di chiarire quante unità di personale debbano essere previste per ciascuna "Postazione di base" e quante per ciascuna "Postazione aggiuntiva"; Di quante postazioni mobili attrezzate con tablet debba essere prevista l'attivazione su richiesta della Reggia di Caserta;

DOMANDA 2

Si chiede di confermare che la previsione di cui all'ultimo paragrafo di pag. 16 del capitolato ("Il Concessionario dovrà curare tutte le attività funzionali alla corretta realizzazione delle esposizioni, sulla base del progetto scientifico definito congiuntamente con il Museo e approvato dall'Amministrazione.") sia da riferirsi esclusivamente alle attività organizzate dal concessionario stesso.

DOMANDA 3

All'art. 17 del disciplinare di gara viene previsto che:

"L'offerta economica deve indicare, a pena di esclusione, i seguenti elementi:

a) Il rialzo, in misura percentuale, sul canone fisso a base di gara, pari ad € 80.000/anno. Il rialzo percentuale sarà applicato alla percentuale a base d'asta per ottenere la misura definitiva del canone spettante alla Reggia (es. Base d'asta € 75.000; rialzo offerto 10%; canone definitivo spettante alla Reggia: € 82.500);"

Rilevata la discrasia tra l'importo a base d'asta previsto (€ 80.000) e quello indicato nell'esempio (€ 75.000) e tenuto conto che nel PEF viene riportato un canone pari ad € 75.000, si chiede di confermare che la base d'asta per il canone sia pari ad € 75.000 (emendando la documentazione ove opportuno e riallineando il portale di gara ove riporti un importo diverso).

Cordiali saluti.

RISPOSTA

In merito al quesito posto si precisa che:

- Per "1 postazione fisica" si intende una singola postazione di biglietteria presidiata da una sola unità di personale, da garantire per l'intero orario di apertura del Museo. Presso il cancello centrale di Piazza Carlo di Borbone e presso Corso Giannone non sono previste postazioni di biglietteria fisica. Le "Postazioni di base (313 GG)" sono le postazioni che devono essere garantite in tutti i giorni di

apertura del Museo, pari a 313 giorni annui. Le "Postazioni aggiuntive (229 GG)" sono ulteriori postazioni che si aggiungono a quelle di base nelle giornate di maggiore affluenza di pubblico o in occasione di particolari esigenze del Museo, per un totale di 229 giornate. Il valore "1" indica la presenza di una unità di personale, mentre il valore "0" indica che non è prevista alcuna unità di personale. Pertanto, presso le tre TVM di Palazzo Reale è prevista una unità di personale, mentre presso la TVM del Parco Reale non è previsto alcun presidio con personale. Con riferimento alle postazioni mobili attrezzate con tablet, l'Appaltatore dovrà garantire la costante disponibilità e funzionalità di almeno due postazioni mobili, da attivare su richiesta della Stazione Appaltante;

- L'organizzazione fa riferimento ai progetti espositivi sia progettati dal Museo, sia da quelli progettati dal concessionario e approvati e autorizzati dal Museo. Non dovrà provvedere all'organizzazione di progetti espositivi elaborati da terzi;
- il canone minimo annuo è pari ad €75.000,00, come correttamente indicato nel PEF, all'art. 23 del Capitolato e nell'esempio numerico all'art. 17 del disciplinare di gara. La indicazione di €80.000 deve intendersi mero refuso.

Chiarimento n. 9

DOMANDA

Con riferimento al servizio di Contact Center, di cui al par. 9.1.2 del Capitolato, al fine di consentire un corretto dimensionamento, si richiede di conoscere lo storico delle chiamate gestite dal call center degli ultimi tre anni su base mensile con ripartizione indicativa tra chiamate informative e chiamate di vendita/prenotazione.

RISPOSTA

Non è presente uno storico delle chiamate gestite da call center negli ultimi tre anni

Il RUP
Salvatore Zaza