

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

CHIARIMENTI

N. 2

Chiarimento n. 10

DOMANDA

Buon pomeriggio,

Con il presente chiarimento siamo a chiedere se, per la sola redazione di grafici e tabelle, sia possibile ridurre la dimensione del carattere di scrittura e dell’interlinea, pur mantenendone la completa leggibilità.

in attesa di un Vostro cortese riscontro si porgono cordiali saluti

RISPOSTA

Nulla osta purché siano grafici e tabelle illustrative ovvero di completamento/accompagnamento della parte descrittiva dell’offerta.

Chiarimento n. 11

DOMANDA

Buongiorno, si inoltrano i seguenti quesiti:

1. All’Articolo 16 del Disciplinare di Gara con riguardo ai documenti da produrre in Offerta Tecnica, al punto a) Relazione Tecnica, si legge: “Non si considerano all’interno delle 35 pagine la copertina, l’indice e gli eventuali allegati grafici”. Si chiede di confermare che “gli eventuali allegati grafici” citati coincidano con gli Elaborati grafici relativi ai progetti di allestimento previsti al punto b) e che non possano essere prodotti altri documenti oltre a: Relazione Tecnica, Elaborati grafici relativi ai progetti di allestimento, Progetto di assorbimento.
2. L’Articolo 16 del Disciplinare di Gara elenca, tra i documenti da produrre obbligatoriamente nell’Offerta Tecnica, gli Elaborati grafici che “contengono gli elementi grafici utili alla comprensione della proposta progettuale relativa all’allestimento degli spazi e del guardaroba”. Si chiede di confermare che:
 - gli spazi cui fa riferimento la richiesta siano da intendersi quelli a uso esclusivo del Concessionario indicati all’Allegato C2 Planimetria – Ambienti di progetto e all’Allegato C3 Planimetria – Accessi e laboratori; restano quindi esclusi dalla predisposizione degli elaborati grafici in oggetto i locali a uso condiviso riportati nell’Art. 3 del Capitolato Tecnico, ossia i locali adibiti a: attività educative e laboratori, iniziative di marketing e comarketing, controllo accessi.

- il progetto di allestimento dei locali biglietteria sarà valutato nel criterio di valutazione 5.2;
 - il progetto di allestimento del locale guardaroba sarà valutato nel criterio di valutazione 2.4;
 - il progetto di allestimento dei locali destinati alle attività educative sarà valutato nel criterio di valutazione 3.2
3. Il criterio tabellare 7.2 relativo al possesso delle certificazioni prevede “Sarà attribuito un punto per ognuna delle seguenti certificazioni possedute UNI ISO 45001, UNI EN ISO 14001, SA 8000, UNI/PdR 125 (MAX 3 PUNTI)”. Si chiede di confermare che in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese sia sufficiente il possesso delle Certificazioni da parte dell’Azienda Mandataria.
4. Al criterio tabellare 7.2, relativo al possesso delle certificazioni, si legge: “si prega di allegare le certificazioni all’offerta”. L’Articolo 16 del Disciplinare di Gara elenca come documenti da produrre obbligatoriamente nella busta tecnica “Relazione Tecnica dei servizi offerti”, “Elaborato grafico del progetto di allestimento degli spazi”, “Elaborato grafico del progetto di allestimento del guardaroba” e “Dichiarazione di impegno clausola sociale / Piano di assorbimento”. A questo proposito si chiede di confermare che la richiesta di allegare le certificazioni sia un refuso, o che esse costituiscano un ulteriore elaborato da inserire nella busta tecnica.
5. Con riferimento alle prescrizioni relative alla redazione della Relazione Tecnica, si chiede di confermare se il requisito dell’interlinea pari a 1,5 e della dimensione del carattere pari a 11 sia da intendersi applicabile esclusivamente al corpo del testo della relazione e non anche al contenuto delle tabelle. In particolare, si chiede di confermare se, all’interno delle tabelle, sia consentito utilizzare un’interlinea inferiore a 1,5 e una dimensione del carattere inferiore a 11 (ad esempio, corpo 9), purché sia comunque garantita la piena leggibilità dei contenuti e nel rispetto degli ulteriori requisiti previsti dalla documentazione di gara.
6. Si chiede di confermare che nel perimetro della Concessione non sia inclusa la fornitura di tornelli di accesso.
7. All’interno dei Criteri di valutazione 2.4 e 5.2 (Gestione del guardaroba e vendita on-site) si legge rispettivamente “Gli aspetti sopra descritti potranno essere illustrati anche mediante immagini e/o grafici” e “Gli aspetti sopra potranno essere illustrati anche mediante immagini, schemi tecnici, planimetrie organizzative e/o grafici esplicativi che rendano più chiara la proposta”. Si chiede di confermare che le immagini, i grafici e le planimetrie organizzative siano quelle contenute all’interno dei rispettivi elaborati grafici, ovvero “l’elaborato grafico del progetto di allestimento del guardaroba” e “l’elaborato grafico del progetto di allestimento degli spazi” indicati all’Art. 16 del disciplinare di gara.

Cordiali saluti

RISPOSTA

In relazione al quesito posto si rileva che:

- 1) Gli allegati da produrre sono a scelta del concorrente. Il disciplinare si limita a individuare gli elaborati richiesti dalla S.A.;
- 2) Gli spazi da allestire sono solo quelli ad uso esclusivo del concessionario. I criteri di valutazione sono compiutamente individuati al punto 18.2 del disciplinare, a cui si rimanda;
- 3) Si conferma che in caso di Raggruppamento Temporaneo di Imprese sia sufficiente il possesso delle Certificazioni da parte dell'Azienda Mandataria;
- 4) La produzione delle certificazioni è necessaria ai fini della verifica della esistenza della certificazione stessa e alla successiva attribuzione del punteggio;
- 5) nulla osta purché siano grafici e tabelle illustrative ovvero di completamento/accompagnamento della parte descrittiva dell'offerta;
- 6) non è richiesta la fornitura dei tornelli di accesso;
- 7) si conferma che, secondo il criterio di valutazione 2.4 e 2.5, ai fini dell'attribuzione del punteggio si potrà tener conto di immagini, grafici, schemi tecnici e/o altro tipo di supporto illustrativo scelto dal concorrente;

Chiarimento n. 12

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.*
- *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

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. 13

DOMANDA

Spett.le Amministrazione la presente per richiedere di:

1 –Poter avere a disposizione le piante degli ambienti oggetto di progettazione; allegato C1 – Planimetria Ambienti attualmente a disposizione e allegato C2- Planimetria Ambienti di progetto, in formato .dwg.

2 – Poter avere a disposizione le piante di dettaglio, possibilmente in formato .dwg, degli ambienti Laboratorio Fontana Margherita e Laboratorio Liparoti.

3 – Poter avere a disposizione il manuale di identità visiva della Reggia di Caserta.

Ringraziamo anticipatamente per quanto potrete fornirci.

Distinti saluti.

RISPOSTA

- Si vedano i file in formato DWG già allegati in risposta ai precedenti chiarimenti. Non sono disponibili planimetrie in formato .dwg, degli ambienti Laboratorio Fontana Margherita e Laboratorio Liparoti;
- Si allega il manuale di identità visiva della Reggia di Caserta;

Chiarimento n. 14

DOMANDA

In merito alla presente procedura, siamo a chiedere se nel PEF esemplificativo è stato considerato l'investimento relativo alla stampa di 30.000 mappe e di 8.000 depliant/brochure al mese e, in caso di risposta positiva, in quale voce esso è ricompreso.

RISPOSTA

L'investimento è stato considerato e la relativa voce di costo è stata ricompresa all'interno delle spese generali.

Chiarimento n. 15

DOMANDA

Si chiede di confermare che l'attività del contact center sia relativa esclusivamente ai servizi di accoglienza, ovvero attività di informazione e assistenza, di cui all'art.9.1 e 9.1.2del CT.

Di conseguenza si chiede che siano da ritenersi refusi i riferimenti ai servizi di biglietteria a carico del contact center con specifico riferimento all'art. 10.1 del CT ove si legge *"Il titolo acquistato on-line, contact center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale del Concessionario."* e all'art. 10.3 del CT ove si legge *"Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali off site (sito web e contact center), nonché tutte le altre informazioni che la Reggia di Caserta ritenesse utili"*

RISPOSTA

Si conferma che le modalità di vendita dei biglietti previste da capitolato sono solo quelle di cui agli artt. 10.1, 10.2 e 10.3 del capitolato tecnico (online, TVM e onsite). I riferimenti alla vendita tramite contact center possono essere considerati mero refuso.

Chiarimento n. 16

DOMANDA

Gent.mi

All'art. 6 del Capitolato Tecnico, Valore della concessione, alla Tabella 4, viene indicata una spesa media per visitatore pari ad € 6,39.

Tuttavia, a quanto risulta, nel 2025 gli introiti lordi da bigliettazione sono stati pari ad € 5.140.245,42 con un numero di visitatori pari 911.731.

il rapporto tra gli introiti lordi da bigliettazione e numero di visitatori evidenzia, quindi, una spesa media per visitatore pari ad € 5,64.

Ai fini della redazione di un'offerta (e relativo PEF) sostenibile, si chiede di chiarire i dati in base ai quali è stato stimato l'incremento di spesa media su evidenziato (da € 5,64 ad € 6,39) ovvero, se del caso, correggere la stima in funzione dei dati storici

RISPOSTA

In relazione al quesito posto, si fa presente che Il dato di spesa media per visitatore indicato all'art. 6 del Capitolato Tecnico è stato elaborato sulla base di una media aritmetica quinquennale calcolata prendendo in considerazione gli esercizi 2019, 2022, 2023, 2024 e 2025, con esclusione degli anni 2020 e 2021, non significativi a causa delle restrizioni alla fruizione museale imposte dall'emergenza pandemica da COVID-19. In ogni caso si fa presente che le indicazioni contenute nel PEF della stazione appaltante e le relative quantificazioni risultano puramente indicative, ricadendo sugli offerenti l'onere di allegazione del PEF che espliciti le condizioni di equilibrio economico-finanziario definitive in base al proprio modello organizzativo-imprenditoriale.

Chiarimento n. 17

DOMANDA

Con riferimento al requisito di capacità tecnica e professionale previsto dal disciplinare di gara, ai sensi del quale l'operatore economico deve aver eseguito, nel periodo 2016-2025, almeno n. 3 contratti aventi ad oggetto servizi di biglietteria per un importo complessivo non inferiore a € 500.000,00 IVA esclusa, si chiede di confermare quanto segue. Considerato che, ai fini della comprova del requisito, il disciplinare prevede anche la possibilità di produrre attestazioni rilasciate da committenti privati recanti l'indicazione dell'oggetto, dell'importo e del periodo di esecuzione, per esigenze di riservatezza commerciale e al contempo fermo restando l'interesse della Stazione Appaltante alla verifica del possesso del requisito, si chiede se possa ritenersi idonea un'attestazione recante l'indicazione che il contratto ha generato un fatturato non inferiore a € [X], qualora tale indicazione consenta comunque di accertare in modo univoco il superamento della soglia minima richiesta dal disciplinare. A titolo esemplificativo, si chiede se possa essere considerata valida un'attestazione formulata nei seguenti termini:

"Si attesta che l'operatore economico [denominazione] ha regolarmente eseguito il contratto avente ad oggetto servizi di biglietteria nel periodo dal [data] al [data]. Si attesta altresì che dall'esecuzione del predetto contratto l'operatore economico ha generato un fatturato non inferiore a € [importo] IVA esclusa."

Si chiede pertanto di confermare se attestazioni di tale tenore possano essere utilizzate ai fini della comprova del requisito, purché ovviamente dall'insieme delle attestazioni prodotte sia possibile verificare il possesso del requisito minimo richiesto dal disciplinare, pari a € 500.000,00 IVA esclusa, attraverso almeno n. 3 contratti.

RISPOSTA

Nulla osta, purché siano comunque forniti elementi sufficienti a far comprendere la natura e le caratteristiche del servizio al fine di consentire di effettuare la valutazione di analogia.

Chiarimento n. 18

DOMANDA

Spett.le S.A. Alla pagina 8 del Capitolato Tecnico, ART. 6 VALORE DELLA CONCESSIONE, è scritto: ***Incassi da titoli di accesso: I fattori che hanno determinato i ricavi per il servizio di bigliettazione sono: (i) Numero di visitatori e (ii) spesa media per visitatore ottenuta dal rapporto tra gli introiti lordi di bigliettazione e numero di visitatori. Tale dato medio (spesa media per visitatore) risulta in tal modo di euro 6,39. Tale valore è stato considerato prudenzialmente stabile negli anni oggetto della concessione. Attraverso la formula (N° visitatori) x (spesa media per visitatore) sono stati stimati i ricavi del servizio il cui dettaglio viene riportato nella tabella che segue. Segue la tabella 4 che stima al primo anno un ricavo di euro 5.884.221.***

Se si guarda all'ALLEGATO F - DATI STORICI

La spesa media per visitatore risulta negli ultimi 3 anni pari a:

Nel 2025: spesa media per visitatore = $5.137.861,42 / 911.731 = 5,63$ eu/visitatore

Nel 2024: spesa media per visitatore = $5.400.938,52 / 902.399 = 5,98$ eu/visitatore

Nel 2023: spesa media per visitatore = $5.935.788,64 / 934.004 = 6,35$ eu/visitatore

La spesa media è diminuita negli ultimi tre anni e non risulta minimamente comparabile con il dato riportato nel Capitolato Tecnico e nel PEF, dove si indica in 6,39 questo valore. Chiediamo quindi come sia stato determinato il valore di 6,39 euro/visitatore. in attesa di riscontro, si inviano distinti saluti

RISPOSTA

Vedasi risposta a quesito n. 16

Chiarimento n. 19

DOMANDA

In merito alla gara in oggetto, si chiede se gli arredi del guardaroba, nello specifico gli armadietti, sono dell'attuale gestore o della Reggia, e se quindi rimarranno a disposizione nella nuova concessione.

Si chiede inoltre se l'attuale segnaletica rimarrà invariata o se il nuovo Concessionario dovrà realizzarla ex novo.

RISPOSTA

In merito al quesito posto si precisa che:

- 1) Gli armadietti sono del gestore uscente e non rimarranno a disposizione del gestore entrante;
- 2) La segnaletica rimarrà invariata. L'unica segnaletica eventualmente da rinnovarsi e da predisporre a cura e carico del concessionario è quella relativa alle biglietterie.

Il RUP
Salvatore Zaza