

**Oggetto: Affidamento in concessione dei Servizi Museali (biglietteria, bookshop e assistenza alla visita) presso il Palazzo Ducale di Mantova. ID 2004**

**I chiarimenti della gara sono visibili sui siti: <http://www.acquistinretepa.it> -<http://www.consip.it>**

\*\*\*

## **II TRANCHE CHIARIMENTI**

### **4) Domanda**

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

### **Risposta**

Si conferma che l'indirizzo al quale fare riferimento è <http://www.miur.gov.it/web/guest/enti-certificatori-lingue-straniere>.

Si chiarisce che in nessuna parte della documentazione di gara vi è la richiesta della lingua coreana, la domanda pertanto non è pertinente.

### **5) Domanda**

Più volte viene richiamato il "capitolo 0" (es. pag. 11 del capitolato tecnico) a quale sezione della documentazione si fa riferimento?

### **Risposta**

Si è trattato di un malfunzionamento della funzione "riferimento incrociato" dell'applicativo word, pertanto si chiarisce che tutte le volte che viene richiamato il Capitolo 0 (Pagg. 9 e 11 e tabella 9 a pag. 45) si fa riferimento al Capitolo 14 – Verifiche di Conformità e Penali.

### **6) Domanda**

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

### **Risposta**

Si specifica che tutti i dati a disposizione sono stati già pubblicati all'Allegato b) al Capitolato Tecnico.

### **7) Domanda**

Ai fini di una compiuta formulazione dell'offerta, si chiede di esplicitare le tariffe dei biglietti di ingresso utilizzati per la formulazione del PEF e quelli relativi ai dati storici dell'Allegato b) al Capitolato Tecnico.

### **Risposta**

Si chiarisce che gli incassi visibili all'Allegato b) del Capitolato Tecnico si riferiscono alle tariffe vigenti al momento della vendita dei biglietti. Per quanto riguarda i razionali sottesi alle stime presenti nel PEF della stazione appaltante, esse sono state esplicitate al par. 6 del Capitolato Tecnico.

### **8) Domanda**

Come riportato pag. 15 paragrafo 9.1.2 del Capitolato Tecnico si chiede conferma che il servizio di prenotazione/prevendita non debba comportare alcun costo aggiuntivo per i visitatori singoli che acquistano il biglietto tramite sito web di vendita. Mentre per i gruppi e le scuole, la cui prenotazione è obbligatoria (indipendentemente dal canale di prevendita), ha un costo massimo di €1,00 a componente e € 25,00 a gruppo.

**Risposta**

Si conferma.

**9) Domanda**

Per la formulazione di una compiuta e sostenibile offerta, in relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 9.1.2.2, pag. 16 si chiede di conoscere come sono state calcolate nel PEF le risorse umane da dedicare al call center.

**Risposta**

Si precisa che gli operatori economici sono chiamati, in sede di offerta economica (rif. par. 17 del Disciplinare di Gara), a presentare un proprio PEF, che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Si chiarisce inoltre che le modalità di predisposizione del PEF sono state esplicitate al par. 6 del Capitolato Tecnico, e che la stima dei ricavi e dei costi rappresentati nel PEF di massima formulato dalla stazione appaltante ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo il Palazzo Ducale e non costituisce garanzia di corrispondenti introiti e spese per il concessionario.

**10) Domanda**

Per la formulazione di una compiuta e sostenibile offerta, in relazione a quanto indicato nel Capitolato Tecnico al paragrafo 9.2.1, pag. 22 si chiede di conoscere come è stata calcolata nel PEF la figura che svolge la funzione di supporto ai Servizi Educativi del Museo la cui presenza è richiesta presso Palazzo Ducale.

**Risposta**

Si veda la risposta al quesito n. 6.

**11) Domanda**

In merito al corner temporaneo (cfr sezione 9.3.1 del Capitolato Tecnico) presso il Castello di San Giorgio si chiede di sapere se è prevista una durata temporale del punto vendita e se deve essere garantito per tutti i giorni e per tutto l'orario di apertura del sito.

**Risposta**

Si chiarisce che, come già specificato al par. 4 del Capitolato Tecnico, il Corner Temporaneo dovrà essere aperto secondo volontà del Concessionario. I razionali sottesi a tale scelta rientrano tra quelli oggetto di valutazione alla voce 22 della tabella riportata al par. 18.1 – Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara.

**12) Domanda**

Disciplinare ART. 17 CONTENUTO DELLA OFFERTA ECONOMICA

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

**Risposta**

Si precisa che i costi aziendali relativi alla salute e alla sicurezza sui luoghi di lavoro di cui all'art.95, comma 10 del D.lgs. n. 50/2016 che l'operatore deve indicare nella propria offerta, corrispondono ai costi che l'azienda prevede di sostenere per lo svolgimento della presente Concessione. Come riportato nel Disciplinare di Gara (par. 17 lettera e), detti costi dovranno risultare congrui rispetto all'entità e le caratteristiche delle prestazioni oggetto della Concessione.

**13) Domanda**

Si chiede conferma che il criterio 11 del paragrafo 18.1, pag. 33 del Disciplinare "Disponibilità a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili" sia soggetto a punteggio Tabellare e non Disciplinare.

**Risposta**

Si chiarisce che il criterio tecnico di cui alla voce 11 della tabella 18.1– Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara è soggetto a punteggio Tabellare e non Discrezionale come erroneamente indicato. Il valore del

punteggio tabellare è indicato nella suddetta tabella del Disciplinare di Gara,

**14) Domanda**

Si chiede conferma che le utenze a carico dell'aggiudicatario siano esclusivamente quelle relative a internet e alla telefonia.

**Risposta**

Si conferma.

**15) Domanda**

Si chiede se i Responsabili di Servizio (art. 7 del Capitolato, pag. 09), referenti per l'Amministrazione durante ciascun turno di lavoro, debbano essere individuate tra il personale addetto alle mansioni di biglietteria e bookshop o se si tratti di personale aggiuntivo con mansioni esclusive di verifica e controllo.

**Risposta**

Si chiarisce che i Responsabili di Servizio non devono obbligatoriamente avere mansioni esclusive di verifica e controllo ma potranno essere individuati anche tra il personale addetto alle mansioni di biglietteria e bookshop.

**16) Domanda**

Si chiede per quante ore giornaliere/settimanali debba essere presente in sede la figura di "supporto ai Servizi Educativi del Museo" descritta all'art. 9.2.1 del Capitolato, pag. 22.

**Risposta**

Il monte ore giornaliero e settimanale non è predeterminato ma dovrà essere indicato nell'ambito della struttura organizzativa che il concorrente intende offrire per lo svolgimento della concessione alla voce n. 1 della tabella al paragrafo 18.1- Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara. Si ricorda in ogni caso che occorre rispettare quanto previsto in capitolato tecnico, vale a dire, oltre al lavoro di back office consistente nella comunicazione al Palazzo Ducale del calendario delle attività prenotate e alla verifica del pagamento delle suddette prenotazioni, la trasmissione delle informazioni ai gruppi e ai singoli che hanno prenotato un'attività facendoli incontrare con gli operatori di loro competenza o, quando necessario, accompagnandoli nella zona di svolgimento dell'attività.

**17) Domanda**

Per quanto concerne la disponibilità a organizzare visite guidate del Palazzo in LIS (criterio 15 del paragrafo 18.1 Disciplinare, pag. 34) si chiede conferma che, come per le visite guidate per singoli e gruppi, l'attività non sarà erogata da personale dipendente dal Concessionario.

**Risposta**

Si chiarisce che l'attività dovrà essere erogata da personale inserito all'interno dell'organizzazione del Concessionario che affianchi la guida turistica nel corso della visita, purché in possesso del titolo di interprete di Lingua dei Segni.

**18) Domanda**

Si richiedono i dati del personale attualmente impiegato per il servizio di bookshop.

**Risposta**

Si chiarisce che i dati del personale attualmente impiegato per il servizio bookshop non vengono forniti in quanto si tratta di personale non soggetto agli obblighi di cui all'art. 50 del d.Lgs. 2016 poiché non inquadrato con contratti di lavoro subordinato.

**19) Domanda**

Si chiede conferma che per quanto riguarda il servizio di biglietteria sia richiesta la compresenza di n. 2 operatori durante tutto l'orario di apertura del museo dalle 08.15 alle 19.15.

**Risposta**

Si precisa che il numero di operatori impiegati presso la biglietteria fisica non è predeterminato ma dovrà essere illustrato nell'ambito della struttura organizzativa che il concorrente intende offrire per lo svolgimento della concessione alla voce n. 1 della tabella al paragrafo 18.1– Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara.

#### **20) Domanda**

Si chiede quante ore di aperture straordinarie/iniziativa speciali siano state previste nel 2016 e 2017.

#### **Risposta**

Anno 2016: ore 75

Anno 2017: ore 45

#### **21) Domanda**

In merito al punto 4. del Capitolato Tecnico (pagine 6 e 7), si evince che l'ultimo turno di accesso alla Camera degli Sposi è fissato per le 18:20 mentre le visite guidate su prenotazione terminano alle 19:15. Ciò significa che non sarà possibile, per le ultime visite guidate della giornata avere accesso alla Camera degli Sposi?

#### **Risposta**

Si non sarà possibile. Si chiarisce tuttavia che l'informazione relativa ai turni d'accesso alla Camera degli Sposi fa riferimento all'attuale orario di apertura del Sito, suscettibile di modifiche da parte del Palazzo Ducale nel corso della durata della Concessione.

#### **22) Domanda**

In merito al punto 8 del Capitolato Tecnico (pagina 11) laddove è scritto che il "Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli del Palazzo Ducale o dallo stesso non autorizzati" si deve intendere che né le divise né i cartellini di riconoscimento del personale del Concessionario potranno riportare il naming o il logo della società per cui lavorano?

#### **Risposta**

Si chiarisce che le insegne, i nomi, i marchi e i segni distintivi citati nel Capitolato tecnico riguardano gli spazi e non il personale preposto al servizio. Ai sensi dell'art. 26, comma 8, del D.Lgs. 81/2008 come modificato dal D.Lgs 106/09, il personale occupato dall'impresa appaltatrice o subappaltatrice deve essere munito di apposita tessera di riconoscimento corredata di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro (come riportato a pag. 5 DUVRI).

#### **23) Domanda**

In merito al punto 9.1 Politiche di Ticketing del Capitolato Tecnico si formulano le seguenti domande:

Le mostre temporanee hanno un titolo di ingresso separato o includono la visita al Palazzo Ducale?

Cosa significa che il Concessionario non avrà l'esclusiva per le mostre temporanee? Che l'esclusiva sarà riservata ad un altro soggetto oppure che esisteranno 2 (o più) sistemi di biglietteria /circuiti di prevendita ognuno dei quali con un allotment di ingressi? In questo secondo caso, quale sarà la percentuale di ingressi garantiti al Concessionario?

Cosa significa che il Servizio deve prevedere "la gestione di card turistico-culturali quali Mantova Sabbioneta Card o Abbonamenti Musei Lombardia"? In che cosa si sostanzia cioè la suddetta "gestione", nella emissione di titoli di ingresso ridotti o gratuiti a fronte della presentazione delle suddette card? I mancati introiti a fronte della presentazione delle card come vengono computati nel PEF ?

#### **Risposta**

Si specifica che il pricing per le mostre temporanee sarà oggetto di future politiche del Palazzo Ducale. In linea generale oggi le mostre in alcuni casi possono avere ingresso separato ma sono quasi sempre incluse, con una possibile integrazione del prezzo dei biglietti, nella visita museale. Si tratta di eventi di tre tipi: (i) inclusi nel prezzo ordinario del biglietto che non comportano sovrapprezzo per i visitatori, (ii) gratuiti negli spazi del complesso

denominati “Galleria” e “La Rustica”, (iii) con un biglietto speciale fuori dagli orari di apertura del Museo. Fa eccezione il festival “Trame Sonore” per il quale è previsto un sovrapprezzo incluso nel biglietto ordinario del Museo.

Si chiarisce che al Concessionario è garantita la gestione di tutta la bigliettazione relativa alla fruizione ordinaria del Museo, vale a dire al percorso espositivo soggetto a tariffazione secondo le modalità descritte in Capitolato Tecnico e sul sito del Palazzo Ducale. L’incasso generato da questo volume di visitatori corrisponde agli introiti da biglietteria previsti nel PEF della Stazione Appaltante.

Per particolari eventi organizzati con altri partner istituzionali e con pluralità di sedi esterne al Palazzo, è prevista la possibilità di affidamento separato del servizio di biglietteria dell’evento partecipato al di là dell’ordinaria fruizione del museo che non sarà impattata in nessun modo in termini di allotment e turni di accesso.

Per “gestione di Card turistico – culturali” si intende sia la vendita delle suddette card sia l’emissione di titoli di accesso a fronte della presentazione di card vendute presso altre biglietterie. Si chiarisce che i ricavi da biglietti computati nel PEF di massima della stazione appaltante tengono già conto dell’introito ridotto dovuto alle Card vendute presso la biglietteria del Palazzo Ducale e a quelle vendute presso altre biglietterie, a fronte delle quali dovrà essere emesso un biglietto gratuito o ridotto a seconda dei casi (per l’accesso al Castello di San Giorgio viene infatti richiesto un supplemento di 5,50€ + 1€ di prevendita per i possessori delle suddette card).

#### **24) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13) il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili all’Allegato e), con richiesta di predisposizione di uno spazio per l’eventuale inserimento di un banner per sponsor. Si chiede pertanto se con tale dicitura si intenda che (i) al Concessionario sia solo richiesto di prevedere uno spazio per l’inserimento dell’eventuale sponsor oppure (ii) se il Concessionario possa formulare una richiesta all’Amministrazione per l’utilizzo di tale spazio.

#### **Risposta**

Si chiarisce che al Concessionario è richiesto, come specificato nel Capitolato Tecnico, di prevedere uno spazio apposito per l’inserimento di un banner per sponsor e che sarà sua facoltà sottoporre all’approvazione dell’Amministrazione una proposta di sponsor.

#### **25) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 13) si dice altresì che il Concessionario dovrà garantire ai possessori di titoli di accesso pre-acquistati online, ai gruppi, e ai possessori di membership card o card turistico-culturali una fila prioritaria per accelerarne l’accesso al museo”. Si domanda quindi se tale fila prioritaria si riferisca a (i) il solo accesso alla biglietteria, oppure (ii) al percorso di ingresso al museo (cosiddetta priority lane), oppure (iii) a entrambi i casi precedenti.

#### **Risposta**

Si chiarisce che l’ingresso al Museo viene gestito direttamente dal personale dell’Amministrazione. Il Concessionario dovrà dunque prevedere quanto previsto al punto (i) del quesito.

All’atto dell’acquisto del titolo di accesso viene rilasciato l’orario di visita al quale presentarsi all’ingresso del Castello di San Giorgio (piazza Castello), previo ritiro del biglietto presso la biglietteria di piazza Sordello nel caso di possesso di voucher. Fanno quindi eccezione i biglietti acquistati con il servizio p@h (*print at home*) che, stampati autonomamente ed esibiti all’ingresso del percorso prescelto, consentono direttamente l’ingresso al Palazzo.

#### **26) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 14) si dice che il Concessionario deve dotare le postazioni di biglietteria di stampante per l’emissione di card in PVC, nonché di tessere PVC. Si richiede di chiarire di quali card in PVC si tratti.

#### **Risposta**

Si specifica che al Concessionario sarà richiesto in biglietteria di vendere ed emettere la card turistico culturale attualmente in vigore (*Mantova Sabbioneta Card*). Si ricorda comunque che l’Amministrazione, anche nel corso dell’esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto

a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT, per le quali potrà essere necessaria l'emissione di card in PVC.

#### **27) Domanda**

In merito al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 14) è detto che linee Internet e telefoniche sono a carico del Concessionario, ma si chiede conferma che la LAN ovvero i collegamenti fisici, sia nella componente attiva (switch), sia nella componente passiva (cavi) siano realizzati da Palazzo Ducale.

#### **Risposta**

Si conferma che i collegamenti fisici sono esistenti.

#### **28) Domanda**

Si chiede di chiarire quella che sembra una contraddizione tra quanto esposto al punto 9.1.1 del Capitolato Tecnico (pagina 14) laddove si dice che il Concessionario ha l'obbligo di esporre la possibilità di acquistare titoli di accesso e servizi di assistenza culturale via internet e via telefono "con esplicitazione dell'eventuale diritto di prevendita" e quanto poi detto a punto 9.1.2 dello stesso Capitolato Tecnico (pagina 15) laddove si dice che "il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun costo aggiuntivo per i biglietti acquistati da visitatori singoli tramite sito web di vendita". Si sottolinea peraltro che nella Tabella 4 dell'Allegato b) al capitolato Tecnico viene riportata l'esistenza di un diritto di prenotazione per i singoli di € 1.00

#### **Risposta**

Si chiarisce che le informazioni presenti all'Allegato b) fanno riferimento ai dati storici, quindi frutto delle passate e attuali politiche di ticketing e di pricing. La futura concessione sarà attiva secondo altri principi e politiche di prenotazione stabilite dal concorrente, valutate in offerta tecnica (voce 6 della tabella presente al par. 18.1– Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara), nel rispetto delle condizioni previste in Capitolato Tecnico.

#### **29) Domanda**

In merito al punto 9.1.2 del Capitolato Tecnico (pagina 15), in merito ai dati di cui è richiesto l'inserimento durante la registrazione degli utenti, potete confermare che tale richiesta si riferisca soltanto alle registrazioni sulla piattaforma web?. Potete altresì specificare cosa si intenda per "provenienza" (città? Provincia? CAP? Stato estero? Continente? altro?) e cosa si intenda per "età" (Data di nascita? Numero di anni? Appartenenza ad una fascia di età, per esempio 35-50? altro?).

#### **Risposta**

In merito al punto 9.1.2. del Capitolato Tecnico, si chiarisce che i dati di registrazione descritti fanno riferimento alle informazioni minime richieste per chi effettua un acquisto o una prenotazione tramite i canali off site (sito web e call center). Come già specificato nel Capitolato Tecnico, par. 9.1.1, al Concessionario potrà essere richiesto di acquisire anche in biglietteria fisica, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, le informazioni necessarie alla profilazione degli utenti.

Sarà cura e onere del Concessionario richiedere ai visitatori i dati ritenuti più idonei per la profilazione. Si tenga conto che i concorrenti sono chiamati a descrivere (voci 12, 30, 35 e 36 della tabella presente al par. 18.1– Criteri di valutazione dell'offerta tecnica- del Disciplinare di Gara) le procedure e le modalità di acquisizione di informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Museo oltre che le funzionalità della piattaforma informatica, dei tool di elaborazione dati e dei report mensili.

#### **30) Domanda**

In merito al punto 9.1.2.1 del Capitolato Tecnico (pagina 16) laddove si richiede per il sito web di vendita la presenza di una pagina dedicata ai feedback dei visitatori rispetto all'esperienza dei servizi museali (es. biglietteria, audioguide, attività didattiche, visite guidate, bookshop, ristorazione), si richiede se (i) possa rimandare ai social network gestiti, (ii) se tale pagina vada alimentata direttamente dai commenti degli utenti o (iii) se tale pagina possa prevedere la selezione di contenuti non coerenti o impropri (cosiddetti troll).

#### **Risposta**

Si chiarisce che, (i) la pagina può interfacciarsi con i social network gestiti ma deve essere incorporata nel sito web di vendita, (ii) la pagina va alimentata direttamente dai commenti degli utenti, (iii) la pagina potrà prevedere una selezione con esclusione di contenuti non coerenti e impropri. Si tenga conto che i concorrenti sono chiamati a descrivere (voce 10 della tabella presente al par. 18.1– Criteri di valutazione dell’offerta tecnica- del Disciplinare di Gara) le logiche di realizzazione del sito web di vendita in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità.

### **31) Domanda**

In merito al punto 9.1.4.1 del Capitolato Tecnico laddove è scritto che “Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente dall’Amministrazione in qualsiasi momento. L’Amministrazione resterà l’unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione” si intende che il consenso alla privacy per gli acquisti effettuati tramite il sito WEB ufficiale on line debba essere rilasciato soltanto a favore dell’Amministrazione? E’ possibile richiedere un consenso congiunto anche a favore del Concessionario? Sarà quindi l’Amministrazione a gestire i dati secondo la normativa sulla privacy ?Chi sarà il Titolare del trattamento dei dati da indicare nell’informativa? Andrà richiesto il consenso soltanto per gli acquisti tramite il sito WEB di vendita oppure anche per gli acquisti on site o per gli acquisti off site su canali diversi dal sito WEB di vendita (col rischio di rallentare moltissimo le operazioni)?

#### **Risposta**

Si chiarisce che il consenso al trattamento dei dati personali dovrà essere rilasciato in modo congiunto sia in favore del Concessionario (in qualità di responsabile del trattamento) sia in favore dell’Amministrazione (in qualità di titolare del trattamento). Sarà il Concessionario a dover gestire i dati, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, per conto dell’Amministrazione (si veda a tal proposito l’art. 32 dell’Appendice 2 – Schema di Contratto di Concessione). Il Titolare del trattamento dei dati da indicare nell’informativa sarà l’Amministrazione. Si specifica che, oltre ai dati richiesti tramite i canali off site (sito web e contact center), potrà essere richiesto dall’Amministrazione al Concessionario di richiedere le informazioni necessarie alla profilazione degli utenti anche presso la biglietteria fisica, così come riportato nel Capitolato Tecnico, par. 9.1.1 lettera g), in tal caso il consenso al trattamento dei dati dovrà essere richiesto anche in occasione degli acquisti presso la biglietteria fisica.

### **32) Domanda**

In merito al punto 9.1.5 del Capitolato Tecnico (pagina 22) sul controllo accessi si domanda chi abbia in carico la realizzazione e configurazione degli apposti access point per il collegamento dei lettori palmari.

#### **Risposta**

Posto che il quesito non è chiaro, si chiarisce che il Concessionario dovrà farsi carico di tutta la strumentazione hardware e software necessaria al corretto funzionamento del sistema.

### **33) Domanda**

In merito al punto 12.1 si chiede di chiarire quali Card debba vendere il Concessionario e da chi vengono fornite

#### **Risposta**

Si veda risposta al quesito n. 23.

### **34) Domanda**

Al fine di poter opportunamente valutare i valori indicati dal PEF, si richiede quali siano le ulteriori strutture museali inserite nelle azioni di benchmarking e le tecniche di ponderazione utilizzate.

Come mai l’incasso da biglietteria nel PEF per il 1° anno è stato stimato in € 2.122.223 mentre l’incasso del 2017 è stato di soli € 1.721.644? A che cosa sarebbe dovuto questo incremento del 23%.

#### **Risposta**

Si chiarisce che il benchmark è stato effettuato con i Musei Statali nella stessa fascia di visitatori del Palazzo Ducale di Mantova. Per quanto riguarda la variazione nell’incasso da biglietti, esso è dovuto a una diversa rendicontazione degli incassi intervenuta a partire dal Marzo 2017.



### 35) Domanda

All'art 17 del disciplinare di gara: "contenuto dell'offerta economica" si esplicita che con riferimento alla presente procedura, il concorrente dovrà inviare e fare pervenire a Consip attraverso il Sistema, a pena di esclusione, un'Offerta economica secondo la procedura e le modalità che seguono, in particolare si precisa che il concorrente dovrà presentare, a pena d'esclusione, un "Piano Economico Finanziario" (PEF), redatto come di seguito:

- Dovrà essere elaborato tenendo conto del flusso visitatori stimati al paragrafo 6 dell'Appendice 1 al progetto - Capitolato Tecnico;
- Gli incassi totali derivanti dalla vendita dei biglietti dovranno corrispondere alle stime del pef di cui all'Appendice 1 al progetto -Capitolato Tecnico (allegato C);
- Dovrà essere proiettato su un arco temporale coincidente con la durata della Concessione
- Il PEF in formato xls dovrà consentire la visualizzazione, all'interno delle singole celle, delle formule utilizzate per la determinazione delle voci che lo compongono;
- Il PEF in formato pdf dovrà essere corredato dai giustificativi degli importi indicati nel PEF (stime e assunzioni utilizzate per la quantificazione di ciascuna voce e razionali sottesi ai suddetti importi).

Stante queste indicazioni, stante l'analisi dei dati storici conferiti, per una corretta valutazione economica della gara ed una corretta stesura del piano economico e finanziario, si chiede a Codesta Spettabile Stazione Appaltante di pubblicare i criteri che sottendono alle varie voci di costo e di ricavo oggetto del PEF pubblicato nell'appendice 1 al capitolato tecnico (allegato C).

In particolare, per quanto riguarda i ricavi, si chiede di conoscere i razionali che hanno portato all'evidenza degli incassi relativi ai servizi di bigliettazione e di assistenza culturale, in quanto, analizzando i valori medi storici conferiti (biglietto medio, scontrino medio, ricavi da visite guidate, ricavi da audio guide, ecc) e la stima dei potenziali visitatori, così come indicati all'art. 6 del capitolato tecnico, i dati del PEF sembrerebbero essere non corretti (si fa presente inoltre che l'anno 1, in relazione agli incassi bookshop, riporta valori inferiori rispetto agli anni successivi che invece sono costanti).

In merito ai costi si chiede il dettaglio dei input che hanno generato le seguenti voci e la suddivisione all'interno delle stesse: costi piattaforma informatica, costi per commissioni bancarie, costi gestione incassi, costi call center, ammortamenti e svalutazioni, costi per il personale, altri costi generali, proventi ed oneri finanziari.

#### Risposta

Si rimanda alla risposta ai quesiti n. 6 e 31. Ad ogni buon conto si chiarisce che il concorrente nella formulazione del proprio PEF dovrà attenersi al numero di visitatori e agli incassi da biglietti pubblicati nel PEF della Stazione Appaltante, mentre per quanto riguarda i ricavi dai servizi museali essi possono essere stimati a discrezione del singolo partecipante.

Gli incassi del bookshop subiscono una variazione in quanto è stato stimato un incremento del tasso di utilizzo tra primo anno e successivi anni (dal 6,5% del primo anno all'8% degli anni successivi). Il suddetto tasso è stato portato vicino alla media dei bookshop degli altri musei statali nella stessa fascia di visitatori del Palazzo Ducale in considerazione della capacità imprenditoriale del futuro concessionario.

### 36) Domanda

Si chiede a codesta spettabile Stazione appaltante di rendere noti i prezzi di tutte le tipologie dei titoli di accesso attualmente in vigore, in quanto indispensabile per la stesura del piano economico.

#### Risposta

I prezzi attualmente in vigore sono pubblicati sul sito del Palazzo Ducale di Mantova al link <http://www.mantovaducale.beniculturali.it/it/informazioni/biglietti-abbonamenti-e-riduzioni> .

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