

Gara telematica a procedura aperta telematica in n. 2 (due) lotti per l'affidamento dei servizi al pubblico per la fruizione dei Siti culturali e naturalistici e dei servizi di informazione e prenotazione dell'Università di Padova.

Lotto 1: Servizi di biglietteria, di supporto alle vendite negli store di Ateneo, di visita, di supporto alla gestione e assistenza agli eventi, di sorveglianza e assistenza al pubblico, di presidio e accoglienza nei Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo', Palazzo Liviano. Codice CIG: 8251058C73;

Lotto 2: Servizi di Contact centre dell'Università, Centro unico di prenotazione relativo ai Siti Orto botanico, Villa Parco Bolasco, Palazzo Bo', Palazzo Liviano e servizio di informazione al pubblico web e social. Codice CIG: 8251087464.

COMUNICAZIONI E CHIARIMENTI IN MERITO AL BANDO DI GARA ED ALLEGATA DOCUMENTAZIONE

COMUNICAZIONE N. 4 (Aggiornamento alla data del 11/06/2020)

DOMANDA	RISPOSTA
11. Si chiede conferma in merito alla sospensione e dunque alla mancata necessità del versamento del contributo ANAC e del PASSOE, in accordo con quanto prescritto dall'art. 65 del Decreto Rilancio n. 34 del 19 maggio 2020.	11. Si comunica che l'art. 65 del decreto legge n. 34, c.d. "Decreto Rilancio", pubblicato sul supplemento ordinario alla Gazzetta Ufficiale n. 128 del 19/05/2020, ha disposto l'esonero temporaneo del pagamento dei contributi dovuti da parte dei soggetti pubblici e privati, per la partecipazione alle procedure di gara avviate dalla data di entrata in vigore del citato decreto legge (ovvero il 19/05/2020). La presente procedura è stata avviata precedentemente all'entrata in vigore di tale disposizione (Bando GUUE del 19/03/2020) e, pertanto, il contributo in favore dell'ANAC è dovuto. Inoltre, si conferma che il concorrente dovrà presentare nella busta della Documentazione Amministrativa il Pass OE rilasciato dall'ANAC.
12. Si chiede di specificare la descrizione dei punti 1.A.3 e 1.B a pag. 21 del Disciplinare di gara.	12. Si segnala che nel Disciplinare di gara (ai punti 1.A.3 e 1.B), pag. 21, per mero errore materiale la descrizione degli "Strumenti e attività previste dal Concorrente per le attività di customer care e customer satisfactio" appare indicata all'interno del punto 1.B che, invece, considera la "Metodologia e organizzazione del lavoro nella gestione del servizio di informazione al pubblico web e social." Si specifica che i due punti sono da considerarsi nel modo seguente: 1.A.3. Strumenti e attività previste dal Concorrente per le attività di customer care e customer satisfaction. Descrizione delle attività di profilazione degli utenti e descrizione delle campagne di customer care e customer satisfaction che il Concorrente intende proporre durante il corso dell'Appalto. Il concorrente dovrà indicare: - le attività e le risorse messe a disposizione per la realizzazione delle misure proposte;

	<ul style="list-style-type: none">- i tempi di avvio e la periodicità di tali misure;- i risultati attesi dalle rilevazioni e azioni condotte indicando le metodologie proposte per il follow-up di tali attività. <p>1.B Metodologia e organizzazione del lavoro nella gestione del servizio di informazione al pubblico web e social.</p>
13. Si chiede di precisare il punto 1 dell'allegato 2 del Capitolato tecnico relativo alla planimetria del Palazzo Bo.	13. Relativamente al Capitolato tecnico - allegato 2 - Planimetrie dei siti culturali, Planimetria Palazzo Bo - Secondo Piano - Percorso '900, punto 1: leggasi <u>SCALONE</u> del Sapere in luogo di SALONE del Sapere.