

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
<p>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.</p>	<p>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).</p> <p>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.</p>
<p>12. Si chiede di specificare la descrizione dei punti 1.A.3 e 1.B a pag. 21 del Disciplinare di gara.</p>	<p>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."</p> <p>Si specifica che i due punti sono da considerarsi nel modo seguente:</p> <p><b>1.A.3.</b> Strumenti e attività previste dal Concorrente per le attività di customer care e customer satisfaction.</p> <p>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:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- le attività e le risorse messe a disposizione per la realizzazione delle misure proposte;</li></ul>

	<p>- 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. <b>1.B</b> Metodologia e organizzazione del lavoro nella gestione del servizio di informazione al pubblico web e social.</p>
<p>13. Si chiede di precisare il punto 1 dell'allegato 2 del Capitolato tecnico relativo alla planimetria del Palazzo Bo.</p>	<p>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.</p>