

**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. 8 (Aggiornamento alla data del 19/06/2020)

<p>24. In riferimento all'art 15 – CONTENUTO DELLA "BUSTA TECNICA", Proposta Tecnico-Operativa Lotto 1, punto 2.C "Profili professionali degli operatori impiegati" del Disciplinare ed in particolare:</p> <p>- <b>2.C.1.</b> Presentazione dei profili professionali dedicati all'espletamento dei singoli servizi indicando per ciascun Sito, in relazione ai servizi di biglietteria, supporto alle vendite, sorveglianza e assistenza al pubblico, presidio e accoglienza e supporto alla gestione degli eventi il numero delle figure complessivamente messe a disposizione, le relative qualifiche professionali, l'eventuale esperienza specifica nel settore, la formazione, le lingue conosciute e il relativo livello di conoscenza, comprovabile mediante autodichiarazione o attestato;</p> <p>e</p> <p>- <b>2.C.2.</b> Presentazione dei profili professionali che il Concorrente intende impiegare e dedicare all'espletamento del servizio di visita guidata, indicando per ciascun Sito il numero delle figure complessivamente messe a disposizione, le relative qualifiche professionali, l'eventuale esperienza professionale, le lingue conosciute e il relativo livello di conoscenza, comprovabile mediante autodichiarazione o attestato;</p> <p>si chiede conferma, in coerenza con quanto indicato al successivo punto 2.D del medesimo articolo nonché al successivo Art. 17 - CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE, che, per entrambi i punti, il riferimento a "le lingue conosciute e il relativo livello di conoscenza, comprovabile mediante autodichiarazione o attestato" non sia da trattare ai punti 2.C.1 e 2.C.2 ma, al punto 2.D come criterio QN.</p> <p>Si chiede pertanto conferma i citati punti 2.C.1 e 2.C.2 debbano essere trattati come riportati</p>	<p>24. Alla valutazione dei profili professionali garantiti dal concorrente in sede di proposta tecnica contribuisce la conoscenza delle lingue, coerentemente con quanto specificato dagli art. 3.6.1.1 (qualifica degli operatori) e 5.1 (requisiti del personale addetto ai servizi) del capitolato tecnico.</p> <p>L'art.17 (con riferimento al macrocriterio 2. Qualità delle risorse impiegate nei servizi, punto 2.D) del disciplinare di gara esplicita i punteggi attribuiti su base quantitativa alla conoscenza delle lingue garantita dall'offerente per gli addetti ai servizi e gli operatori di cui ai richiamati punti 2.C.1 e 2.C.2.</p>
--	---

<p>all'interno della tabella dell'art. 18 quindi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 2.C.1. Qualità e coerenza dei profili professionali in relazione ai servizi di biglietteria, supporto alle vendite, sorveglianza e assistenza al pubblico, presidio e accoglienza, supporto alla gestione degli eventi</li> <li>- 2.C.2. Qualità e coerenza dei profili professionali in relazione al servizio di visita guidata con particolare riferimento a competenza e grado di esperienza in servizi di analoga natura in ambito naturalistico e/o culturale.</li> </ul>	
<p>25. In riferimento all'art 15 – CONTENUTO DELLA "BUSTA TECNICA, Proposta Tecnico-Operativa Lotto 1, punto 2.D Livello di conoscenza specifica delle lingue attestata tramite autocertificazione secondo la classificazione del quadro comune europeo di riferimento per le lingue, e ai corrispondenti sotto-criteri di aggiudicazione indicati al successivo articolo 17 – CRITERIO DI AGGIUDICAZIONE", si chiede conferma che non sia necessario indicare i nominativi degli operatori che si intende utilizzare e che l'autocertificazione non sia pertanto in capo agli operatori stessi, ma all'offerente e che quindi, la conoscenza delle lingue attestata tramite autocertificazione sia riferita all'impegno di futuro utilizzo da parte dell'offerente in caso di aggiudicazione.</p>	<p>25. Si richiama la risposta di cui al precedente punto 24 e si precisa che l'indicazione nominativa del personale addetto ai servizi e la trasmissione del curriculum attengono alla fase esecutiva del contratto come specificato dall'art. 5.1 del capitolato tecnico: "Entro 15 (quindici) giorni antecedenti la data dell'inizio del contratto, l'Appaltatore si impegna a trasmettere all'Ente i curricula degli operatori relativi ai profili professionali indicati in sede di Proposta tecnico-operativa. L'Ente si riserva la facoltà di effettuare colloqui informativi per accertare l'effettiva competenza e professionalità degli operatori e la corrispondenza dei curricula ai profili professionali impiegati, ivi compreso il livello di conoscenza dichiarato delle lingue straniere".</p>
<p>26. Quali sono i parametri di valutazione delle proposte relative alle audioguide?</p>	<p>26. Costituisce specifico oggetto di valutazione, su base qualitativa, della proposta tecnico operativa la "qualità progettuale dell'attività di ideazione e realizzazione dei percorsi di audioguida: metodologia, innovazione, originalità della narrazione proposta, facilità di aggiornamento" come espressamente indicato all'art.17 del disciplinare di gara (con riferimento al macrocriterio 1. Soluzione progettuale per l'erogazione dei servizi, punto 1.B.1)</p>
<p>27. Qual è il sistema gestionale in uso presso gli store di Ateneo?</p>	<p>27. I sistemi gestionali degli store – come quelli di biglietteria, del centro prenotazioni e del Call centre – ivi comprese le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria, sono a carico della stazione appaltante che assicura, autonomamente o tramite propri incaricati, adeguata formazione all'uso prima dell'inizio dell'appalto e in caso di variazioni successive dei fornitori dei servizi. Restano a carico dell'Appaltatore la puntuale segnalazione di disservizi, malfunzionamenti e guasti, compresa l'attivazione dell'assistenza nei giorni e nei periodi di apertura.</p>

<p>28. È prevista la disponibilità di magazzini a servizio degli store di Ateneo nelle sedi di servizio indicate?</p>	<p>28. La stazione appaltante mette a disposizione dell'appaltatore magazzini destinati al ricevimento e alla conservazione delle merci destinate alla vendita presso l'Orto botanico, Palazzo Bo, Villa Parco Bolasco.</p> <p>I magazzini sono dimensionati tenendo conto dei volumi di vendita e degli approvvigionamenti (a carico della stazione appaltante), sono autonomamente accessibili dal personale incaricato dell'appaltatore e collocati nelle vicinanze del punto vendita, con garanzia di accesso riservato a tutela delle merci immagazzinate che restano nella responsabilità dell'appaltatore, dal momento dell'avvenuta consegna alla successiva fase di vendita al pubblico secondo i principi di professionalità e diligenza della custodia. Restano invece a carico della stazione appaltante i costi relativi all'eventuale installazione di sistemi di videosorveglianza all'interno dei punti vendita.</p> <p>Gli ambienti attualmente messi a disposizione dell'appalto sono tuttavia suscettibili di variazioni e integrazioni anche in relazione ad interventi edilizi disposti dalla stazione appaltante e/o all'apertura al pubblico di nuove sale, ambienti, spazi, punti vendita (art.1 capitolato tecnico).</p>
<p>29. Esistono orari di consegna stabiliti per la consegna delle merci presso gli store?</p>	<p>29. Ai sensi dell'art. 3.2 del capitolato tecnico (Servizi di supporto alle vendite per gli store di Ateneo) "gli approvvigionamenti e le attività di gestione del magazzino sono ordinariamente previste nei giorni di chiusura infrasettimanale (nei Siti e nei periodi che la prevedono) e comunque al di fuori dell'orario di apertura al pubblico ogni qualvolta siano richieste attività tali da comportare un disagio o un disservizio per i visitatori".</p>
<p>30. Qual è attualmente il numero massimo di postazioni (posti operatore) allestiti per servizio di riposta telefonica del contact centre e del centro unico di prenotazione visite guidate.</p>	<p>30. Il numero complessivo dei posti operatore è pari a n° 18 postazioni.</p>
<p>31. Dove sono collocati gli uffici di supporto ai servizi di informazione al pubblico web e social?</p>	<p>31. Il servizio si svolge in spazi messi a disposizione dall'Ente, che fornisce anche la strumentazione tecnica necessaria per l'espletamento delle attività (postazioni, pc, software, ecc.). In particolare le sedi coinvolte sono collocate in Padova, presso Palazzo Storione (Riviera Tito Livio 6), per due risorse e presso l'Orto botanico (via Orto botanico 15) per la terza risorsa richiesta</p>

32. Le sedi di servizio indicate nel Lotto 2 risultano tutte accessibili a persone con disabilità motoria?	32. Sì: ogni sede di servizio, indicata nel Lotto 2, è accessibile a persone con disabilità motoria.
33. La formazione prevista per gli operatori e gli addetti, previsti dal Lotto 2, si svolge necessariamente presso le sedi dell'Ente?	33. Le ore di formazione previste in Capitolato tecnico sono erogate presso le sedi dell'Ente; non è tuttavia esclusa la possibilità di erogare le ore di formazione anche in modalità online.
34. Il servizio di risposta telefonica (per contact centre e centro unico prenotazioni visite guidate) deve essere svolto presso le sedi dell'Ente oppure può essere svolto anche in modalità da remoto?	34. Come da Capitolato tecnico, Lotto 2, art. 3.1 e 3.2: «L'Ente mette a disposizione dell'appaltatore gli spazi nei quali il servizio dovrà essere erogato, nonché la strumentazione tecnica necessaria [...]». Il servizio andrà quindi erogato presso le sedi messe a disposizione dall'Ente.
35. Per consentire una più ampia partecipazione alla procedura di gara e, in particolare, adempiere alle specifiche previsioni del Disciplinare relativamente alla redazione della proposta tecnica, tenuto conto che le attività del settore sono state sospese per oltre due mesi a causa dell'emergenza sanitaria Covid-19, si richiede uno slittamento dei termini di scadenza per la presentazione dell'offerta, anche in ordine alla possibilità di valutare tecnicamente eventuali risposte a chiarimenti sottoposti, la cui data finale di presentazione è stata fissata per giorno 19 giugno 2020.	35. Per consentire una più ampia partecipazione alla procedura e tenuto conto dell'importo della stessa, nonché della sospensione delle attività del settore oggetto della gara, a causa dell'emergenza sanitaria in corso, si comunica che l'Ente ha valutato di concedere una proroga al termine di presentazione delle offerte per la gara in oggetto, previsto precedentemente per il giorno 26/06/2020. Pertanto, la nuova scadenza per la presentazione delle offerte è fissata per il giorno 10/07/2020, entro le ore 14:00. Il nuovo termine per l'inoltro di richiesta di chiarimenti viene fissato al giorno 26/06/2020. Le risposte ai chiarimenti verranno pubblicate entro il 30/06/2020.