

**GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA  
GESTIONE INTEGRATA DEI SERVIZI STRUMENTALI DEL MUSEO NAZIONALE  
DELLE ARTI DEL XXI SECOLO - MAXXI  
CIG5938133E5B**

**FAQ**

*(Risposte e chiarimenti ai quesiti pervenuti)*

**D. 1) paragrafo 8.1, lettera h). Si chiede di specificare che cosa si intende per tecnico in possesso di requisiti prescritti per il coordinatore di servizio?**

R. 1) Per tecnico in possesso di requisiti prescritti per il coordinatore di servizio, si intende una persona che abbia maturato esperienza in ambito museale, con capacità di coordinare il gruppo di lavoro degli assistenti di sala che presteranno servizio nelle gallerie e di organizzarne i turni di lavoro, dotato capacità di problem solving e organizzative e con padronanza della lingua inglese.

**D. 2) Per l’esecuzione del servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali in esposizione si chiede di impiegare una guardia particolare giurata?**

R. 2) No, il servizio non richiede l’impiego di una guardia particolare giurata poiché trattasi di un mero servizio di custodia dei beni esposti e di assistenza al pubblico, come prescritto al paragrafo 2.1 del Capitolato Speciale d’Appalto.

**D. 3) Che cosa si intende per servizio di controllo del funzionamento di apparecchiature complesse di rilevamento del pericolo?**

R. 3) Per servizio di controllo di funzionamento di apparecchiature complesse di rilevamento del pericolo si intende il controllo dei sistemi di allarme all’interno delle sale espositive in prossimità delle opere d’arte, in coordinamento con il personale che svolge il servizio di vigilanza non armata in *control room*. Inoltre, il personale di sala dovrà segnalare eventuali malfunzionamenti dei dispositivi luminosi che indicano le uscite di sicurezza/emergenza, oppure segnalare al referente della Fondazione per la sicurezza eventuali ostruzioni alla libera percorribilità delle uscite di sicurezza e delle vie di fuga.

**D. 4) Che tipo di strumentazione si richiede all'appaltatore per l'emissione dei titoli di accesso al Museo?**

R. 4) In ordine allo svolgimento del servizio di biglietteria, l’appaltatore dovrà dotarsi di strumentazione elettronica e di un sistema informatico per l’emissione e stampa dei titoli di accesso al museo (biglietti e card – per queste ultime è necessario un lettore ottico dei codici a barra), nonché per la vendita online. La fornitura dei biglietti è a carico dell’appaltatore.

**D. 5) E' prevista la prevendita on-line dei biglietti? In caso positivo, dovrà essere l'appaltatore a dotarsi e gestire una piattaforma per la vendita on-line?**

R. 5) La prevendita online è prevista e dovrà essere fornita e gestita direttamente dall’appaltatore.

**D. 6) Paragrafo 3.4.1., Capitolato Speciale d'Appalto. Che cosa si intende per il servizio dei depositi incassi?**

R. 6) Il servizio di deposito incassi dovrà essere svolto dall'appaltatore attraverso la custodia degli incassi giornalieri in una cassaforte fornita dalla Fondazione. Settimanalmente l'appaltatore dovrà depositare gli incassi presso una filiale bancaria indicata dalla Fondazione attraverso un apposito trasporto dei valori a completo carico dell'appaltatore.

**D. 7) Il Coordinatore della gestione delle emergenze come figura corrisponde al Coordinatore del servizio?**

R. 7) Sì, il coordinatore del servizio può svolgere anche la funzione di gestione di emergenze.

**D. 8) Il servizio di coordinamento delle emergenze è svolto nei turni di lavoro?**

R. 8) Il servizio di coordinamento dei servizi di emergenza è svolto durante l'orario di apertura del museo e quindi durante i normali turni di lavoro.

**D. 9) Dal dettaglio degli orari non si deduce facilmente il monte ore complessivo nel biennio per le attività richieste. Ciò può comportare un'errata valutazione dei costi e conseguentemente dell'Offerta. Si riesce ad avere tale dato univoco?**

R. 9) Il monte ore complessivo nel biennio per i servizi indicati nel bando di gara dovrà essere calcolato considerando circa 51 ore settimanali a persona per il servizio di assistenza di sala e circa 45 ore settimanali a persona per il servizio biglietteria.

**D.10) O ogni società dove compilare la propria domanda di partecipazione oppure bisogna compilare una sola domanda di partecipazione sottoscritta poi da tutti componenti del Raggruppamento Temporaneo d'Impresa.**

R. 10) Le modalità di partecipazione sono indicate nel paragrafo 8.1, pag. 8 del disciplinare di gara. La domanda di partecipazione - preferibilmente conforme all'Allegato I - redatta in lingua italiana, sottoscritta, a pena di esclusione, dal legale rappresentante o dal titolare o dal procuratore del concorrente. Alla domanda deve essere allegata, a pena di esclusione, copia fotostatica di un documento di identità del/dei sottoscrittore/i in corso di validità. In caso di procuratore deve essere allegata anche copia conforme all'originale della relativa procura. In caso di **raggruppamento temporaneo non ancora costituito** al momento della presentazione dell'offerta, la domanda di partecipazione dovrà essere sottoscritta, a pena di esclusione, da tutti i soggetti che costituiranno il raggruppamento. In caso di **raggruppamento temporaneo già costituito** al momento della presentazione dell'offerta, la domanda di partecipazione dovrà essere sottoscritta, a pena di esclusione, dal legale rappresentante (o da persona munita di specifici poteri comprovati mediante allegazione di copia conforme della relativa procura) dell'impresa mandataria. **Si segnala che le dichiarazioni sostitutive da rendere ai sensi del DPR n. 445/2000** dovranno:

- essere rese dai legali rappresentanti delle persone giuridiche partecipanti alla procedura e da tutti gli altri soggetti tenuti al rilascio di tali dichiarazioni secondo quanto indicato dalla vigente normativa, dal bando di gara ovvero dal presente disciplinare;

- essere debitamente completate e sottoscritte dal soggetto dichiarante il quale dovrà altresì allegare copia fotostatica di un proprio documento di identità in corso di validità;
- essere corredate, in caso di dichiarazioni rilasciate da procuratori generali o speciali, dalle copie conformi all'originale delle relative procure.

**D. 11) Paragrafo 3.1.1. del Capitolato Speciale d'Appalto. Poiché è prevista la necessità di contrattualizzare 18 risorse, si chiede cortesemente di conoscere, al fine di gestire i servizi oggetto di gara, sia il numero totale delle risorse che, ad oggi, sono impiegate contemporaneamente durante l'orario di apertura, sia la specifica di risorse minime per gestire singolarmente i seguenti servizi:**

- assistenza al pubblico
- sorveglianza
- accensione e spegnimento delle tecnologie
- guardaroba
- biglietteria
- gestione emergenze.

**Il numero di risorse minime per la gestione del servizio è necessario per formulare la migliore offerta economica anche considerato che l'articolo citato del Capitolato rende palese che, per specifici periodi di tempo, "l'ente ha la facoltà di richiedere una diminuzione del numero di risorse in servizio".**

R. 11) Come stabilito nel paragrafo 3.1.1. del Capitolato speciale d'appalto per l'espletamento dei servizi in appalto è richiesto un numero minimo di 18 risorse così distribuite:

- n.1 Coordinatore del servizio;
- n.1 risorsa addetta al guardaroba;
- n.2 risorse addette alla biglietteria
- n.14 risorse addette ai servizi di sala

Le risorse addette al servizio di sala dovranno svolgere il servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali, assistenza al pubblico e il servizio di gestione delle emergenze. Nel periodo di allestimento delle mostre e in caso di chiusura al pubblico di aree espositive la Fondazione potrà richiedere una diminuzione del numero di risorse in servizio (n.18 risorse) per uno specifico periodo di tempo. In tal caso la Fondazione potrà utilizzare il monte ore così accumulato per incrementare il servizio in altri periodi.

**D. 12) Paragrafo 3.1.2 del Capitolato Speciale d'Appalto. Si chiede di dettagliare i mezzi e le attrezzature da lavoro previsti.**

R. 12) In ordine allo svolgimento del servizio di biglietteria, l'appaltatore per l'emissione dei titoli d'accesso al museo dovrà dotarsi di strumentazione elettronica e sistema informatico per l'emissione e stampa dei biglietti, nonché per la vendita *on line*. Per il servizio di assistenza al pubblico, di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali l'appaltatore dovrà dotare il personale di radiotrasmittenti, computer per il coordinamento, rilevatore presenze e divise da lavoro. In generale il personale addetto alla gestione delle emergenze durante il servizio deve indossare abiti che non impediscano l'operatività (in particolare non sono considerati idonei: le gonne strette, le scarpe con tacco alto e quelle che si possono sfilare facilmente). Il personale deputato alla gestione delle emergenze avrà a disposizione i necessari dispositivi per effettuare correttamente i compiti previsti.

**D. 13) Per il servizio di sorveglianza e vigilanza dei beni culturali quali sono le qualifiche richieste per il personale impiegato?**

R. 13) I requisiti richiesti per il personale impiegato nei servizi di sorveglianza e vigilanza sono i seguenti: capacità di rispondere in modo adeguato alle richieste dei visitatori fornendo notizie generali sulle mostre in corso e sulle manifestazioni ed iniziative che si svolgono nella struttura museale; padronanza della lingua inglese; attitudine al lavoro di squadra e alla relazione con il pubblico; idoneità all'uso dei presidi degli impianti antincendio, compresi naspi e idranti.

**D. 14) Per lo svolgimento dei servizi di guardaroba e di biglietteria si chiede il numero di risorse da impiegare, in particolare si chiede se tale numero sia costante durante l'orario di apertura del museo o se tale numero possa variare sulla base dell'afflusso dei visitatori.**

R. 14) Il numero delle risorse da impiegare nel servizio di guardaroba e biglietteria è pari a:

- n.1 addetti al guardaroba
- n. 2 addetti alla biglietteria

Tale numero rimane costante durante tutto il periodo di apertura del museo. Seppur rariscono delle eccezioni legate ad eventi speciali.

**D. 15) Si chiede conferma che il contratto verrà stipulato con scrittura privata da registrarsi solo in caso d'uso. Si chiede inoltre di quantificare le spese citate al paragrafo 12 del disciplinare.**

R. 15) Il Contratto verrà stipulato con scrittura privata da registrarsi in caso d'uso. Non sono previste particolari oneri economici per la stipula.

**D. 16) Si chiede di ricevere chiarimenti in relazione a quanto di seguito indicato "(...) non sarà possibile applicare il diritto di prevendita, salvo diverse disposizioni."**

**In particolare, si chiede di sapere se suddetto vincolo sia da intendersi riferito alle sole vendite on-site, e se, al fine di coprire i costi amministrativi e di acquiring per carta di credito, sia possibile applicare una modesta commissione di servizio a carico dell'acquirente per gli acquisti tramite web e call center.**

R. 16) Paragrafo 3.4.3 del Capitolato Speciale d'Appalto. Non è previsto il diritto di prevendita per quanto riguarda le vendite on-site. Nel caso invece di acquisti tramite web e call center la Fondazione, in accordo con l'appaltatore, potrà stabilire le modalità e l'importo da applicare al fine di coprire i costi amministrativi e di acquiring per carta di credito.

**D. 17) Si chiede conferma che non esistano requisiti minimi o se esistano punteggi in grado di premiare operatori che mettano in campo strutture distributive articolate, complesse e capillare nei confronti di operatori che invece si esprimano in termini puramente giuridici o quantitativamente modesti.**

R. 17) Si conferma che non sono richiesti requisiti minimi, e non sono attribuiti punteggi relativamente alle caratteristiche tecniche e qualitative del servizio, poiché la gara verrà aggiudicata secondo il criterio dell'offerta del prezzo più basso ai sensi dell'art. 82 del D.lgs. n. 163 del 2006 e s.m.i.

**D. 18) Si chiede se la prenotazione per telefono deve rispettare requisiti specifici (p.e. numerazione telefonica specifica, numero dedicato, SLA, numero di lingue parlate dagli operatori, ecc.) oppure basti garantire genericamente il servizio.**

R. 18) Per l'espletamento del servizio di prenotazione telefonica è sufficiente garantire l'attivazione di numero telefonico, anche non dedicato in maniera esclusiva e la conoscenza della lingua inglese.

**D. 19) Si chiede cosa si intenda per eventuali richieste di "biglietteria on line dedicata"?**

R. 19) Per eventuali richieste di biglietteria online dedicata si intende un servizio di biglietteria online da attivare su richiesta della Fondazione per eventi o mostre specifiche, all'interno della piattaforma per la vendita online dei titoli di accesso al museo la cui attivazione e gestione è richiesta a carico dell'appaltatore.

**D.20) Paragrafo 8.1, pagina 18, Disciplinare di gara. Si chiede di chiarire l'importo della sanzione pecuniaria il cui versamento deve essere garantito dalla cauzione provvisoria.**

R.20) Si comunica che l'importo indicato nel Disciplinare di gara non è corretto. Pertanto, l'importo della sanzione pecuniaria il cui versamento deve essere garantito dalla cauzione provvisoria è pari a € 2.473,32.

**D.21) In riferimento al bando di gara, stante l'obbligo per l'impresa subentrante in un contratto d'appalto di assumere il personale che l'impresa uscente non riconfermerà nel proprio organico (art. 4 C.C.N.L. Imprese di pulizia e servizi integrati – multiservizi, - Cessazione d'appalto), siamo con la presente a richiederVi, per il servizio in oggetto, il nominativo dell'impresa che attualmente gestisce il servizio, l'attuale organico dei dipendenti utilizzati, quale C.C.N.L. venga attualmente applicato nei loro confronti, la relativa qualifica e il monte ore settimanale svolto.**

**Relativamente agli adempimenti obbligatori per l'impresa subentrante, disciplinati dalla medesima norma, siamo inoltre a richiederVi se rispetto all'appalto cessante vi siano modificazioni di termini, modalità e prestazioni contrattuali.**

R.21) Si premette che la Fondazione, nell'esercizio di una sua facoltà, ha ritenuto non di inserire nelle regole di gara la c.d. clausola sociale. Si fa presente, inoltre, che l'art. 4 del C.C.N.L. da Voi richiamato non costituisce parte integrante della *lexspecialis*. Vi confermiamo, in ogni caso, che rispetto all'appalto cessante vi sono modificazioni di termini, modalità e prestazioni. In fase esecutiva, i dati richiesti saranno forniti dall'impresa cessante, il cui nominativo è Civita Servizi S.r.l. e PierreciCodessCoopcultura Società Cooperativa (in ATI con Roma Multiservizi S.p.a. e C.N.S. Consorzio Nazionale Servizi Società Cooperativa e Italpol Vigilanza Roma S.r.l) all'impresa aggiudicataria/subentrante.

**D.22) Paragrafo 8.1, punto 2 (recante "Dichiarazione sostitutiva ai sensi del d.p.R. 445/2000"), lettera a), Disciplinare di gara. Si chiede se la dichiarazione recante la dichiarazione della insussistenza di una delle situazioni di controllo di cui all'art. 2359 cod. civ. debba essere fornita solo in caso di contemporanea partecipazione alla medesima gara. Ovvero se la dichiarazione recante l'elenco dei soggetti rispetto ai quali il concorrente si trova in situazione di controllo, come controllante o come controllato, ai sensi dell'art. 2359 del codice civile debba essere fornita comunque, a prescindere dalla partecipazione alla**

**gara di più imprese concorrenti tra loro collegate, o se, invece, tali imprese debbano essere elencate nell'allegato 1 solo nella eventualità che il legale rappresentante del concorrente sia a conoscenza della loro partecipazione alla medesima gara.**

R.22) Si precisa che ai fini del comma 1, lettera *m-quater*) dell'art. 38 del d.lgs.163/2006 la il concorrente dovrà dichiarare alternativamente:

- di non trovarsi in alcuna situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile con alcunsoggetto, e di aver formulato l'offerta autonomamente;  
oppure
- di non essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in una delle situazioni di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente;  
oppure
- di essere a conoscenza della partecipazione alla medesima procedura di soggetti che si trovano, rispetto al concorrente, in situazione di controllo di cui all'articolo 2359 del codice civile, e di aver formulato l'offerta autonomamente. In quest'ultimo caso dovranno elencarsi la denominazioni dei soggetti (compresa ragione sociale e sede) rispetto ai quali si trova in situazione di controllo come controllante o come controllato ai sensi dell'art. 2359 del codice civile.

**D.23) Paragrafo 3.10.3 (recante "Requisiti degli addetti") del Disciplinare di gara. In riferimento al Servizio di gestione delle emergenze si chiede nello specifico il numero minimo di addetti deputati rispettivamente alla Gestione Emergenze, al Pronto Intervento e all'Assistenza Disabili.**

R.23) Il numero minimo di addetti deputati rispettivamente alla Gestione Emergenze, al Pronto Intervento e all'Assistenza disabili è pari a n. 12 dislocati nelle sale espositive, come stabilito nel Piano di gestione delle Emergenze della Fondazione MAXXI (aprile 2002).

**D. 24) Paragrafo 3.4 (recante "Biglietteria") del Disciplinare di gara. Si chiede di sapere se l'Appaltatore dovrà fornire l'hardware necessario (pc, stampanti, monitor, tastiere, mouse) all'espletamento del servizio *on-site*. Qualora ciò fosse necessario, si prega di specificare: le unità necessarie; la necessità di assistenza tecnica e le relative tempistiche di intervento.**

R.24) Si conferma che l'Appaltatore dovrà fornire l'hardware e il software necessari (pc, stampanti, monitor, tastiere, mouse, lettore ottico di codici a barre, POS) all'espletamento del servizio *on-site* per n.2 postazioni di biglietteria e assistenza tecnica per intervento immediato (eventualmente anche da remoto) in caso di necessità.

**D.25) Il gestore del servizio può essere la stessa persona che svolge il compito di coordinatore?**

R 25) Sì, i ruoli di gestore del servizio e coordinatore possono essere svolti dalla stessa persona.