



Comune di Padova

Settore Cultura Turismo Musei e Biblioteche

Determinazione n. 2018/81/0171 del 09/07/2018

Oggetto: APPALTO DEL SERVIZIO DI PRENOTAZIONE - PREVENDITA DEGLI INGRESSI ALLA CAPPELLA DEGLI SCROVEGNI E AI MUSEI CIVICI FACENTI PARTE DEL SISTEMA MUSEALE DEL COMUNE DI PADOVA. DETERMINAZIONE A CONTRATTARE. CIG 7551863A7C.

IL CAPO SETTORE AD INTERIM Cultura Turismo Musei e Biblioteche

PREMESSO che con deliberazione di Giunta Comunale n. 2018/0344 del 19/06/2018 è stato approvato il progetto relativo all'affidamento del servizio di Prenotazione - Prevendita degli ingressi alla Cappella degli Scrovegni e ai Musei Civici facenti parte del sistema museale del Comune di Padova redatto ai sensi dell'art. 23, c. 14, D.lgs. 50/16 composto dai seguenti elaborati: capitolato speciale descrittivo prestazionale, nei suoi allegati e schema di contratto, progetto del servizio completo di elenco non nominativo del personale impegnato dall'operatore uscente;

DATO ATTO che il servizio in oggetto è previsto nell'ambito del programma di cui all'art. 21 D.Lgs. 50/16;

RITENUTO necessario procedere all'affidamento del servizio citato, in quanto:

- ❖ le ragioni di conservazione e tutela del patrimonio d'arte rappresentato dalla Cappella degli Scrovegni, che hanno portato alla scelta di contingentare e regolamentare l'accesso alla Cappella, sono tutt'ora valide e la "buona salute" del monumento è dovuta anche a questa scelta che ha reso possibile il contemperarsi delle esigenze di conservazione con quelle di fruizione da parte del pubblico;
- ❖ il servizio di prenotazione e prevendita degli accessi, nel quadro dell'evoluzione della domanda turistica è divenuto elemento di qualità dell'offerta stessa, e quindi va necessariamente ad interessare altri aspetti dell'attività museale e va esteso, ove necessario, anche ad altre sedi museali e monumentali, a mostre, ad eventi e in ogni caso in cui un ordinato flusso di persone diviene funzionale alla sicurezza dei luoghi e del pubblico;

DATO ATTO che con la sopra citata deliberazione di approvazione del progetto, alla luce del disposto di cui all'art. 51 D.Lgs. 50/16, è stato deciso, precisandone le motivazioni che in questo provvedimento sono espressamente richiamate, di non suddividere il contratto in lotti funzionali o prestazionali, non ritenendolo possibile organizzativamente e conveniente economicamente;

RILEVATO che in esecuzione di quanto prescritto dall'art. 26 L. 488/99 e dall'art. 1, c. 449, L. 296/06, che il servizio/la fornitura in questione non è disponibile con analoghe caratteristiche all'interno delle convenzioni CONSIP;

VISTO:

- ❖ l'art. 213, comma 2 del D.Lgs. 50/16, che prevede l'adozione, da parte di ANAC, di linee-guida, bandi-tipo, capitolati-tipo, contratti-tipo e altri strumenti di regolamentazione con la finalità di fornire alle stazioni appaltanti uno strumento a garanzia di efficienza, standard di qualità dell'azione amministrativa e omogeneità dei procedimenti;
- ❖ il nuovo bando-tipo n. 1/2017 che si sostanzia nello schema di disciplinare di gara per procedura aperta per l'affidamento di contratti pubblici di servizi e forniture nei settori

ordinari sopra soglia comunitaria con il criterio dell'offerta più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità prezzo, approvato dal Consiglio dell'Autorità con delibera n. 1228 del 22/11/2017;

- ❖ che le norme del disciplinare-tipo non espressamente opzionali e/o facoltative sono vincolanti per le stazioni appalti redigenti, salvo l'adozione di eventuali deroghe alle disposizioni obbligatorie che non siano in contrasto con norme di legge e che siano adeguatamente sostenute da espressa motivazione (art. 71 D.Lgs. 50/16);

RITENUTO di modificare i seguenti paragrafi del Bando Tipo:

1. paragrafo 7, denominato "Requisiti speciali e mezzi di prova" limitatamente alle modalità di comprova dei requisiti di capacità tecnica e professionale in caso di prestazione del servizio a favore di pubbliche amministrazioni o enti pubblici così come segue:

originale o copia conforme dei certificati rilasciati dall'amministrazione/ente contraente, ...
sostituito da

indicazione degli enti pubblici committenti a favore dei quali è stato svolto il servizio richiesto per l'ammissione alla gara

al fine di consentire a codesta stazione appaltante una verifica d'ufficio presso gli enti indicati sulla corrispondenza di quanto dichiarato, alla luce di quanto previsto dal D.P.R. 445/2000 in materia di autocertificazione;

2. paragrafo 13, denominato "Modalità di presentazione dell'offerta e sottoscrizione dei documenti di gara" limitatamente alla previsione, a pena di esclusione, di sigillatura della busta "A", come segue *"La mancata sigillatura delle buste "B" e "C" inserite nel plico, nonché la non integrità delle medesime tale da compromettere la segretezza, sono **cause di esclusione dalla gara**"* in quanto la non sigillatura della busta "A" (che non contiene offerte) non viola il principio di segretezza, ed alleggerisce la procedura. La prescrizione, inoltre, pare porsi in contrasto con il principio di tassatività delle cause di esclusione previsto dalla legge.

VISTI:

- ❖ l'art. 192 del D.Lgs 18 agosto 2000 n. 267 che, in materia di contratti prevede che la stipula degli stessi sia preceduta da una determinazione a contrattare sottoscritta dal responsabile del procedimento di spesa indicante, tra l'altro, l'oggetto del contratto, la sua forma, le clausole contrattuali ritenute essenziali, nonché le modalità di scelta del contraente e delle offerte ammesse dalle disposizioni vigenti in materia di contratti delle Pubbliche Amministrazioni e le ragioni che ne sono alla base;
- ❖ l'art. 107 del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267 che, fra le funzioni e responsabilità della dirigenza, prevede al punto 3 lett. b) la responsabilità delle procedure d'appalto e di concorso nonché alla lett. c), la stipula dei contratti;
- ❖ l'art. 64 dello Statuto Comunale;

VISTA la deliberazione dell'Autorità per la Vigilanza sui contratti pubblici in materia di contributo di gara a favore dell'Autorità, da cui risulta che in considerazione dell'ammontare del contratto in oggetto è dovuto un contributo a carico della stazione appaltante pari ad € 600,00;

D E T E R M I N A

1. di procedere all'affidamento del contratto per il servizio di Prenotazione - prevendita degli ingressi alla Cappella degli Scrovegni e ai Musei Civici facenti parte del sistema museale del Comune di Padova, dell'importo complessivo per i primi anni tre di € 930.000,00 (IVA esclusa), di cui € 198.300,44 annui per costi della manodopera, direttamente attribuibile, calcolati sulla base dei seguenti elementi:
 - ❖ il monte ore annuo dato dal numero di operatori /anno necessari al funzionamento del call center e il monte ore annuo dato dal numero di operatori amministrativi stimati necessari per il controllo delle operazioni contabili;
 - ❖ il monte ore annuo per la funzione di coordinamento;
 - ❖ il monte ore annuo per attività tecnica di manutenzione hardware e software;
 - ❖ il tutto riferito ai livelli di inquadramento del contratto del personale dei callcenter e al costo del lavoro medio orario di effettiva prestazione per il personale dipendente da imprese che svolgono attività di call center come stabilito dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali con DM 123/2017;e le cui clausole contrattuali sono contenute nello schema di contratto e nel capitolato speciale d'appalto;

2. di porre a base d'asta l'importo di euro 1,20 onnicomprensivi (IVA esente) per ogni biglietto venduto attraverso prenotazione, prevendita e vendita come definito nel capitolato speciale di appalto ed euro 15.000 annuali per la prenotazione e gestione delle attività didattiche per gli anni scolastici 2019-20 e 2020-21, dando atto che, ai sensi dell'art. 63 comma 5 del D.Lgs 50/2016, la previsione dell'utilizzo del servizio completo di biglietteria in caso di eventi mostre ecc. è pari ad un importo di euro 40.000 anno per un triennio;
3. che nell'ambito dell'importo complessivo dell'appalto sopra precisato, non sono presenti oneri per la sicurezza da evidenziare, necessari per l'eliminazione dei rischi da interferenze;
4. che per gli effetti dell'art. 48, comma 2, D.Lgs. 50/16, considerata la natura omogenea del servizio, non sono individuabili prestazioni secondarie;
5. di aggiudicare l'appalto mediante procedura aperta con il criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa, individuata sulla base del miglior rapporto qualità - prezzo, sulla base dei seguenti elementi di valutazione e relativi fattori ponderali:

Qualità - fattore ponderale 70, determinata mediante la valutazione dei seguenti criteri e sub-criteri:

Criteria	Subcriteria	Punti	
1) Personale del Call Center e tecnico	Sub 1. Modalità organizzative del personale dedicato al servizio e descrizione procedure operative	3	8
	Sub 2. Curricula degli operatori da cui si evidenzino conoscenze linguistiche ed esperienze pregresse in servizi analoghi	5	
2) Servizio lingue straniere	Il punteggio verrà attribuito sulla base del numero di ulteriori lingue straniere offerte rispetto a quelle obbligatorie previste in capitolato con attenzione al livello di conoscenza attestato da curricula degli operatori dedicati al servizio		4
	Sub 1. russo (*)	1	
	Sub 2. giapponese (*)	1	
	Sub 3. cinese (mandarino (*)	1	
	Sub 4. altre lingue (*) (punti uno a livello "C_ padronanza" della lingua del sistema QCER - <i>Quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue</i>)	1	
3) Soluzioni tecnologiche del Call Center	Sub 1. Struttura tecnologica e configurazione del Call Center	5	12
	Sub 2. Numero linee dedicate	2	
	Sub 3. Miglioramento rispetto alla SLA di servizio / tempi di risposta richiesti	3	
	Sub 4. Flessibilità nell'implementazione del servizio/ tempi di risposta garantiti alle richieste.	2	
4) Sistema di biglietteria	Sub 1. Leggibilità delle schermate, semplicità di gestione delle interrogazioni, velocità nelle operazioni di biglietteria ed emissione di biglietti	6	15
	Sub 2. Implementabilità del sistema rispetto a procedure SIAE e interfaccia con soggetti terzi	3	
	Sub 3. Procedure per la gestione degli incassi e sicurezza delle transazioni	3	
	Sub 4. Modalità di verifica dei processi e frequenza delle rilevazioni, ventaglio dei report disponibili e loro personalizzazione	3	

5) Marketing e aggiornamento sito web	Sub 1. Mezzi proposti per il coinvolgimento di nuove fasce di pubblico anche per ambito geografico con particolare attenzione alle nuove tecnologie	2	5
	Sub 2. Criteri e modalità di aggiornamento del sito web	3	
6) Didattica	Sub 1. Curricula non nominativo degli operatori incaricati del servizio (Referente individuato dalla Ditta e soggetti incaricati delle attività didattiche)	5	13
	Sub 2. Modalità organizzative e descrizione procedure operative	3	
	Sub 3. Funzionalità software di gestione delle prenotazioni e del calendario degli appuntamenti per le sedi e gli operatori	3	
	Sub 4. Modalità di gestione degli approvvigionamenti dei materiali di consumo per le attività didattiche	2	
7) Miglioramento del servizio all'utenza e del servizio front office al Museo	Sub 1. Progetto, cronoprogramma e realizzazione di miglioramenti alle postazioni di lavoro	3	9
	Sub 2. Progetto cronoprogramma e realizzazione di miglioramenti al servizio di front office per la comunicazione di contenuti al pubblico	3	
	Sub 3. Progetto cronoprogramma e realizzazione di miglioramenti alle dotazioni e ai materiali di comunicazione al pubblico della Cappella degli Scrovegni	3	
8) Manutenzione e assistenza tecnica	Sub 1. miglioramento delle modalità e tempi di intervento per l'assistenza tecnica alle postazioni di biglietteria (hardware e software)	2	4
	Sub 2. Modalità e tempi di intervento per l'assistenza e la risoluzione dei problemi al sistema di biglietteria	2	
			70

Il calcolo dell'offerta economicamente più vantaggiosa, sarà effettuato applicando il metodo aggregativo compensatore.

Per quanto riguarda la valutazione dei criteri di natura "qualitativa" (ossia, degli elementi soggetti ad una valutazione di tipo discrezionale), sarà utilizzato il sistema basato sull'attribuzione discrezionale di un coefficiente (da moltiplicare poi per il punteggio massimo attribuibile in relazione al criterio), variabile tra zero e uno, da parte di ciascun commissario di gara. Una volta che ciascun commissario ha attribuito il coefficiente a ciascun concorrente, viene calcolata la media dei coefficienti attribuiti, viene attribuito il valore 1 al coefficiente più elevato e vengono di conseguenza riparametrati tutti gli altri coefficienti.

Si procederà alla riparametrazione secondo le modalità precisate al punto 18.4 del bando-tipo Anac .1/2017 effettuando sia la prima sia la seconda riparametrazione.

I concorrenti dovranno presentare per l'offerta tecnica idoneo progetto articolato negli elementi costitutivi la valutazione del punteggio relativo alla qualità del servizio (preferibilmente non più di 15 pagine, 30 facciate compresi schemi e disegni, escludendo dal novero delle pagine i curricula del personale).

Per consentire la valutazione del software per la gestione integrata del sistema, nonché la rispondenza con quanto richiesto all'art. 4 p.D) del capitolato d'appalto, le ditte partecipanti, prima dell'esame dell'offerta economica, dovranno effettuare una dimostrazione pratica dei pacchetti software, su richiesta e nei termini stabiliti dalla Commissione giudicatrice e senza alcun costo aggiuntivo.

Per quanto riguarda la valutazione dei criteri di natura quantitativa, il punteggio sarà attribuito con il metodo bilineare di cui alla guida Anac n. 2 con applicazione del moltiplicatore 0,90 e determinato dall'offerta al netto dell'IVA, in ribasso sugli importi indicati e con l'esclusione di offerte in aumento, su:

- ❖ l'importo onnicomprensivo chiesto per la prenotazione - prevendita rispetto a quello posto a base di gara pari a € 1,20 per ogni biglietto venduto attraverso il servizio di prenotazione - rivendita o direttamente in biglietteria - punti 28;

- ❖ l'importo onnicomprensivo di rimborso annuale per la prenotazione prevendita e gestione delle attività didattiche rispetto a quello posto a base di gara pari a euro 15.000,00 annuali; - punti 2

Inoltre i concorrenti dovranno indicare, secondo caratteristiche di standard e di costi, dichiarati in sede di gara ma non rilevanti ai fini dell'aggiudicazione e non vincolanti per l'Amministrazione Comunale:

- ❖ l'importo richiesto per l'allestimento di ulteriori installazioni, oltre le sei previste, di postazioni stabili o temporanee di biglietteria, in grado di emettere i biglietti prenotati per le entrate alla Cappella degli Scrovegni e ai Musei Civici di Padova, ovvero per attivazione, su richiesta, di postazione di biglietteria comprensiva di personale per eventi, mostre o supporto straordinario in giornate festive in caso di previsione di elevata frequenza di pubblico;
- ❖ le condizioni economiche ed i tempi di attivazione garantiti, in caso di richiesta di attivazione di ulteriori accessi al software con termini operativi di attivazione concordati di volta in volta;

6. che per essere ammessi alla gara gli operatori economici dovranno essere in possesso dei requisiti di ordine generale previsti dalla vigente normativa, nonché dei seguenti requisiti:

- ❖ **REQUISITI DI IDONEITA' PROFESSIONALE**

iscrizione al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. oppure nel Registro delle commissioni provinciali per l'artigianato, per gli operatori economici tenuti a tale obbligo;

- ❖ **REQUISITI DI CAPACITA' ECONOMICA E FINANZIARIA**

Fatturato minimo annuo riferito a ciascuno degli ultimi tre esercizi finanziari disponibili di € 200.000,00 IVA esclusa. Il fatturato minimo collegato all'espletamento del servizio viene richiesto a garanzia sia della solidità economica dell'operatore che dell'esperienza e capacità di operare nello specifico ambito culturale;

- ❖ **REQUISITI DI CAPACITA' TECNICA E PROFESSIONALE**

avere gestito nell'ultimo triennio servizi di prevendita, prenotazione e vendita in ambito culturale, escludendo dal novero quanto relativo a manifestazioni di tipo sportivo, ricreativo e fieristico, per un importo annuo pari ad almeno 140.000,00 euro;

possesso di una valutazione di conformità del proprio sistema di gestione della qualità alla norma UNI EN ISO 9001 per il campo applicativo dei servizi di cui al presente atto;

7. che in caso di raggruppamenti temporanei, consorzi ordinari o GEIE, ai sensi dell'art. 45 del D.Lgs. 50/16, di tipo orizzontale (vedere definizione art. 48, c. 2, D.Lgs. 50/16), i requisiti di ordine speciale:

- ❖ che i requisiti frazionabili dovranno essere posseduti dal raggruppamento, consorzio ordinario o GEIE nel suo complesso, fatto salvo che la mandataria del raggruppamento, in ogni caso, dovrà possedere i requisiti ed eseguire le prestazioni in misura percentuale superiore rispetto a ciascuna delle mandanti;
- ❖ "non frazionabili" dovranno essere posseduti per intero dall'impresa mandataria del raggruppamento o della capofila del consorzio ordinario o del GEIE;
- ❖ la conformità alla norma Uni Iso 9001 deve essere posseduta da tutti;

8. che il contratto sarà stipulato in forma pubblica amministrativa;

9. di dare atto che la Commissione giudicatrice sarà nominata dopo la scadenza del termine di presentazione delle offerte; sarà composta da numero 3 (tre) esperti nello specifico settore cui si riferisce l'oggetto del contratto; si prevede che i lavori della Commissione avranno una durata di circa tre mesi e si svolgeranno in n. 6 sedute;

10. di dare atto che il Responsabile del Procedimento di cui all'art. 31 D.Lgs. 50/16 da indicare negli atti di gara è il dott. Davide Banzato;

11. di dare atto che con la citata deliberazione 2018/0344 è stata prenotata la spesa di € 630.000,00 per il finanziamento del contratto in oggetto per gli anni 2019 e 2020;

12. di dare atto che l'importo € 600,00 quale contributo a favore dell'Autorità per la Vigilanza sui Lavori Pubblici a carico della stazione appaltante previsto dalla deliberazione dell'Anac 20 dicembre 2017 n.1300/2017 sarà impegnato con atto successivo.

13. di trasmettere il presente atto al Settore Contratti, Appalti e Provveditorato per le attività di competenza;

2018/81/0171

09/07/2018

**Il Capo Settore ad interim
Davide Banzato**

Visto generato automaticamente dal sistema informatico del Comune di Padova
ai sensi dell'art. 3 del D. Lgs. 39/93 – firma autografa omessa