Codice Fiscale 00644060287
Comune di Padova

PADOVA URBS PICTA
I CICLI AFFRESCATI DEL XIV SECOLO DI PADOVA

GARA EUROPEA A PROCEDURA APERTA PER L'APPALTO DEL SERVIZIO PRENOTAZIONE-PREVENDITA INGRESSI CAPPELLA SCROVEGNI E ALTRE SEDI MUSEALI, MESSA A DISPOSIZIONE DOTAZIONI INFORMATICHE VENDITA ON-SITE.

F.A.Q.

Su indicazione della RUP, si riporta quanto segue:

QUESITO:
1. Si chiede cortesemente di indicare la distribuzione percentuale dei contatti Call Center per canale (telefono, web/online, e-mail, social media, messaggistica e altri canali digitali), degli ultimi tre anni su base mensile.

RISPOSTA :
Il canale di comunicazione attivato sulla base del Disciplinare e Capitolato Tecnico della gara che ha originato il presente affidamento e della proposta tecnica è rappresentato dal Contact Center, che gestisce la comunicazione con l'utenza attraverso le chiamate al Call Center e la gestione di una casella di posta elettronica dedicata.
Nella tabella "A" che segue, sono rappresentate **le chiamate gestite dall'IVR** nell'ultimo triennio, divise per mese.

	2023	2024	2025
GENNAIO	**7.086**	**7.522**	**6.436**
FEBBRAIO	**8.321**	**7.260**	**5.628**
MARZO	**8.335**	**8.656**	**6.328**
APRILE	**9.684**	**10.023**	**7.369**
MAGGIO	**6.084**	**4.657**	**5.638**
GIUGNO	**3.876**	**3.676**	**4.017**
LUGLIO	**2.376**	**3.255**	**3.884**
AGOSTO	**4.279**	**3.767**	**4.647**
SETTEMBRE	**4.844**	**4.921**	**4.921**
OTTOBRE	**5.470**	**6.151**	**7.663**
NOVEMBRE	**4.697**	**4.405**	**6.610**
DICEMBRE	**5.678**	**4.720**	**7.267**

TOTALE	**70.730**	**69.013**	**69.013**

Nella successiva tabella “B” sono rappresentati i dati relativi alle **e-mail** gestite nell’ultimo triennio, distinte per mese di lavorazione.

	2023	2024	2025
gennaio	**1.142**	**994**	**1.140**
febbraio	**1.284**	**1.153**	**1.372**
marzo	**1.987**	**2.041**	**2.245**
aprile	**2.753**	**2.653**	**2.541**
maggio	**1.956**	**2.047**	**2.221**
giugno	**1.397**	**1.526**	**1.775**
luglio	**1.134**	**1.587**	**1.511**
agosto	**988**	**1.067**	**1.095**
settembre	**1.378**	**1.687**	**1.674**
ottobre	**1.503**	**1.602**	**1.553**
novembre	**1.469**	**1.573**	**1.583**
dicembre	**1.411**	**1.587**	**1.617**
TOTALE	**18.402**	**19.517**	**20.327**

QUESITO :
2. Al fine di consentire un corretto dimensionamento del servizio, si richiede di conoscere i volumi di contatto del Call Center previsti o, in alternativa, lo storico dei contatti (suddivisi per anno), con indicazione della ripartizione tra: contatti a carattere informativo e contatti finalizzati alla vendita/prenotazione.

RISPOSTA :
La ripartizione dei contatti a carattere informativo e contatti finalizzati alla prenotazione sulla base delle tabelle “A” e “B” è la seguente:
Anno 2023: Informazioni 74%, prenotazioni 26%;
Anno 2024: Informazioni 82%, prenotazioni 18%;
Anno 2025: Informazioni 79%, prenotazioni 21%.

QUESITO :
3. Con riferimento ai volumi di prevendita indicati nella documentazione di gara, si chiede di fornire lo storico degli ultimi 3 anni con dettaglio della distribuzione percentuale delle vendite per canale, distinguendo tra: vendite online - vendite tramite call center - vendite on-site

RISPOSTA :
In relazione all’ultimo triennio si evidenzia lo storico delle vendite attraverso i seguenti canali: in cassa Musei e IAT, Prenotazioni Call Center, prenotazioni mediante il sito

	Biglietteria on site	**Prenotazioni call center**	**Prenotazioni tramite sito**
2023	21,70	27,85	50,45

2024	20,08	28,73	51,19
2025	18,73	25,85	55,42

QUESITO :
4. In relazione alla clausola sociale, si chiede conferma della sede di attuale impiego del personale addetto al call center (es. Padova o altre sedi).

RISPOSTA :
Padova

QUESITO :
5. In merito al servizio di Call Center si rileva una possibile difformità tra: l'elenco del personale uscente (n. risorse indicate) - il fabbisogno stimato nel documento economico (pari a 4,5 FTE) Si chiede di chiarire tale differenza e di specificare se il personale indicato nell'elenco sia integralmente dedicato al servizio oggetto di gara.

RISPOSTA :
Il personale indicato, sia integralmente sia parzialmente alla commessa, è impiegato presso la struttura del Call Center e all'interno della struttura Affari Generali per le incombenze di carattere amministrativo (estrazione ed elaborazione dati, report ed attività amministrativa, rendicontazione finalizzata alla compilazione dei modelli relativi all'agente contabile, rapporti bancari e finanziari connessi alla commessa, riparto degli incassi della card, rapporti contrattuali con il concessionario delle aperture "serali", rapporti con gli uffici del committente).

QUESITO :
6. Si chiede di chiarire se il personale indicato nell'ambito della clausola sociale comprenda: esclusivamente risorse di call center oppure anche personale impiegato nelle attività di biglietteria on-site e/o altre attività operative

RISPOSTA :
Tutto il personale dedicato al servizio

QUESITO :
7. Nel documento di costo del servizio (all.4) il calcolo delle ore di servizio, relativo all'attività del Call Center, sembra derivare dalla moltiplicazione delle ore giornaliere per i giorni annui. Si chiede di confermare se tale impostazione presupponga un presidio medio pari a una singola risorsa contemporaneamente attiva o se siano previsti livelli di contemporaneità superiori.

RISPOSTA :
Si precisa che per il numero di chiamate e di contatti via mail da gestire, sulla base degli indicatori forniti nelle tabelle "A" e "B", e per il rispetto degli SLA di servizio previsti, è necessaria la contemporanea presenza di più operatori, per il presidio efficace dei canali di contatto.

QUESITO :
8. In merito al Call Center, si richiede, se disponibile, l'indicazione della durata media delle interazioni telefoniche (tempo medio di gestione), al fine di consentire una corretta stima dei fabbisogni operativi.

RISPOSTA :

dato non disponibile

QUESITO :
9A. Con riferimento all'offerta tecnica, si chiede di confermare che il possesso delle certificazioni di cui ai criteri H), I), L), M) della Tabella Criteri di Valutazione possano essere oggetto di avvalimento premiale, in coerenza con quanto disposto dal Disciplinare di gara (pag. 13 paragrafo 7 Avvalimento), ove si specifica che il concorrente può avvalersi di dotazioni tecniche, risorse umane e strumentali messe a disposizione da uno o più operatori economici ausiliari per dimostrare il possesso dei requisiti di ordine speciale di cui al paragrafo 6 e/o migliorare la propria offerta.

RISPOSTA:
Si conferma la possibilità che il possesso delle certificazioni di cui ai criteri H), I), L), M) della Tabella Criteri di Valutazione può essere oggetto di avvalimento premiale, a condizione che l'ausiliaria metta a disposizione dell'ausiliata l'intera organizzazione aziendale, comprensiva di tutti i fattori della produzione e di tutte le risorse, che, complessivamente considerata, le ha consentito di acquisire le certificazioni da mettere a disposizione.

QUESITO:
9B. In caso di conferma al predetto quesito si chiede conferma altresì se l'ausiliaria premiale possa assumere in corso di esecuzione del contratto la qualifica di subappaltatore di quota parte delle prestazioni oggetto dell'appalto;

RISPOSTA:
Si conferma altresì che l'ausiliaria, in caso di avvalimento premiale, può assumere in corso di esecuzione del contratto la qualifica di subappaltatore, purché nei limiti dei requisiti prestati.

QUESITO:
9C. il contratto di avvalimento premiale debba essere inserito esclusivamente nell'offerta tecnica.

RISPOSTA:
Si conferma che il contratto di avvalimento premiale deve essere inserito esclusivamente nell'offerta tecnica.

QUESITO :
10. Si chiede di chiarire se la Prenotazione, che si riferisce esclusivamente agli ingressi alla Cappella degli Scrovegni, prevede la possibilità per l'utente di prenotare un posto in una determinata fascia d'ingresso senza contestuale pagamento ed emissione del biglietto, che potrà avvenire anche in un secondo momento.

RISPOSTA :
Si conferma esclusivamente per tempi ristretti di perfezionamento dell'acquisto tramite call center.

QUESITO :
11. Si chiede di confermare che gli uffici di Informazioni e Accoglienza Turistica (IAT) debbano essere abilitati alla vendita del biglietto di ingresso alla Cappella degli Scrovegni solo per le fasce orarie a partire dalle 3 ore successive e comunque entro le 48 ore (p.e. il cliente che si presenta alle ore 12.00 del 24 marzo potrà acquistare solo biglietti di ingresso per lo stesso giorno con ingresso a partire dalle 15.00 e fino alle ore 12.00 del 26 marzo).

RISPOSTA :
Si conferma

QUESITO :
12. La ISO 18295-1 specifica i requisiti per la gestione del servizio , mentre la ISO 18295-2 è dedicata alle organizzazioni che ne utilizzano i servizi. Si chiede di confermare che la richiesta della norma 18295-2 sia un refuso di stampa.

RISPOSTA :
Non è un refuso di stampa sono richieste entrambi perché complementari, andando a coprire diversi aspetti legati ai requisiti richiesti.

QUESITO :
13. Per riguarda la conoscenza delle lingue, si chiede di specificare : se la certificazione è necessaria per l'inglese che per le lingue aggiuntive.

RISPOSTA :
Si conferma certificazione per la lingua inglese

14. QUESITO :
Di prassi la laurea in lingue e letterature straniere equipara la certificazione .

RISPOSTA :
Si conferma

15. QUESITO :
In caso di madrelingua, è sufficiente un'autodichiarazione ?

RISPOSTA :
SI

16. QUESITO :
Con riferimento al requisito del Capitolato D.3, relativo alla necessità che il sistema di biglietteria sia in grado di dialogare con il POS messo a disposizione dalla Stazione Appaltante e registrare automaticamente l'esito del pagamento, si chiede di confermare se sia consentito proporre soluzioni tecnologiche alternative ed equivalenti, quali sistemi di pagamento integrati (es. SoftPOS o soluzioni mobile payment certificate) in grado di ricevere automaticamente l' importo dal sistema di biglietteria, gestire il pagamento elettronico e restituire l' esito della transazione in tempo reale al sistema, anche qualora tali soluzioni non prevedano l' utilizzo di POS fisici tradizionali forniti dalla Stazione Appaltante.

RISPOSTA:
il servizio di *acquiring* viene svolto dalla banca tesoriere con Pos della Nexi intestati al Comune di Padova con transazioni dirette sul conto di tesoreria dell'ente.

17. QUESITO: Si rappresenta che, allo stato attuale, risultano ancora prive di riscontro alcune richieste di chiarimento concernenti aspetti di rilevante importanza ai fini della corretta e completa predisposizione dell'offerta tecnica. Tali informazioni risultano essere di fondamentale importanza per qualsiasi operatore economico, poiché al momento probabilmente in possesso del solo operatore economico che attualmente svolge il servizio. In considerazione del

periodo festivo prossimo ed al fine di garantire la massima partecipazione e l'equità di informazioni tra tutti i partecipanti, si chiede di prorogare i termini di scadenza della presentazione delle offerte.

RISPOSTA:
Proprio al fine di consentire la massima partecipazione e diffusione delle informazioni, sono stati raccolti nella presente FAQ numerosi quesiti a cui si danno i riscontri di cui sopra.
Tenuto conto che sono stati ampiamente rispettati i termini minimi di pubblicazione del bando previsti per legge e che le risposte alle richieste di chiarimenti presentate in tempo utile sono fornite in formato elettronico almeno 6 giorni prima della scadenza del termine fissato per la presentazione delle offerte, non si ritiene sussistano ragioni per prevedere una proroga del termine medesimo.