

Avviso di confronto tra preventivi

Avviso di confronto tra preventivi per eventuale successivo affidamento diretto, mediante trattativa diretta su Mepa, ai sensi dell'art. 50, comma 1 lett. b), del d. lgs. 36/2023, per l'affidamento dei servizi di biglietteria del Museo Madre di Napoli per la durata di 24 mesi.

Con il presente Avviso la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee intende raccogliere preventivi d'offerta finalizzati a individuare, nel rispetto dei principi di non discriminazione, parità di trattamento, proporzionalità e trasparenza, un operatore economico con cui procedere a successivo affidamento diretto tramite Mepa, ai sensi dell'art 50, comma 1 lett. b), del D.Lgs 36/2023, dei servizi di biglietteria del Museo Madre di Napoli, per la durata di 24 mesi.

Si precisa che il presente avviso non vincola in alcun modo la Fondazione.

L'Ente si riserva pertanto la facoltà di sospendere, modificare o annullare la relativa procedura, senza che i soggetti che si siano dichiarati interessati a parteciparvi possano avanzare, nemmeno a titolo risarcitorio, alcuna pretesa o diritto di sorta.

1. Amministrazione proponente

Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee, C.F./Partita IVA 04953071216, via Luigi Settembrini n. 79, Napoli, PEC fondazionedonnaregina.gare@pec.it

2. Oggetto e specifica dei servizi richiesti

L'affidamento ha ad oggetto il servizio di biglietteria da eseguirsi con modalità in presenza e *on line*.

I CPV di riferimento per il suddetto servizio sono i seguenti: 22459000-2, 79950000-8, 79952000-2, 79952100-3.

Il **servizio in presenza** deve essere svolto con almeno una unità di personale nei seguenti giorni e orari di apertura per un numero di 56 ore settimanali:

- lunedì, mercoledì, giovedì, venerdì, sabato dalle 9:45 alle 19.00;
- domenica dalle 9:45 alle 19.30.

madre

**fondazione donnaregina
per le arti contemporanee**

**museo d'arte
contemporanea
donnaregina**



Il servizio consiste nello svolgimento di tutte le attività necessarie, nessuna esclusa, finalizzate all'emissione in favore dei visitatori dei titoli di ingresso al Museo e la conseguente gestione amministrativa, compreso l'incasso delle somme a mezzo strumenti elettronici di pagamento e/o contanti, che devono essere versate e rendicontate nel dettaglio con cadenza mensile sul conto corrente della Fondazione, entro il decimo giorno del mese successivo a quello di incasso.

Il servizio è espletato con personale dotato di adeguata competenza e capacità professionale e comprovata capacità tecnica, che, in condizioni di autonomia operativa, sia in grado di svolgere mansioni specifiche di biglietteria: l'affidatario deve garantire coefficienti di servizio e livelli di qualità, quali, la professionalità degli addetti, la loro capacità e competenze necessarie ad attendere alle attività svolte, tra le quali la conoscenza della lingua italiana e di quella inglese con un livello, per quanto riguarda quest'ultima, di almeno pari almeno al livello B2 secondo il quadro comune europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue, da dimostrare con appositi titoli legalmente riconosciuti. L'affidatario del servizio ha l'obbligo di fornire le attrezzature necessarie (es. pc, stampante) per l'emissione dei biglietti con logo del Museo Madre e di garantire il loro corretto e continuativo funzionamento per evitare interruzioni del servizio, anche mediante la messa a disposizione presso il museo di un'attrezzatura completa sostitutiva analoga a quella in uso da impiegare nei casi di malfunzionamento di quella principale.

Il **servizio on line off site** minimo consiste nell'attivazione e gestione di un servizio telefonico con operatore accessibile mediante numero verde per l'acquisto di biglietti e la prenotazione di visite per singoli o gruppi, affiancato da canali informativi consistenti nell'attivazione e gestione, con oneri a carico dell'affidatario, di un numero whatsapp dedicato e nella gestione dell'indirizzo mail biglietteria@madrenapoli.it fornito dalla stazione appaltante.

Attraverso i sopra descritti canali, l'appaltatore si obbliga a fornire agli utenti informazioni su:

- orari di apertura del museo;
- i costi dei biglietti;
- le modalità di prenotazione e/o pre-acquisto dei biglietti d'ingresso individuali, turni d'ingresso per gruppi organizzati di adulti e scolaresche, visite didattiche, laboratori, itinerari tematici ed eventi occasionali;
- prenotazione diretta a singoli, gruppi e scuole, la scontistica;
- le mostre che saranno disponibili al momento della visita;
- prenotazioni e prevendita biglietti d'ingresso o degli eventi annessi;
- prenotazioni visite didattiche per scuole, gruppi o singoli visitatori.

Il servizio di biglietteria *off site* tramite call center dovrà essere erogato:

madre

**fondazione donnaregina
per le arti contemporanee**

**museo d'arte
contemporanea
donnaregina**



- in modalità automatica per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con operatore negli stessi orari di apertura della biglietteria in presenza
Il servizio di biglietteria *off site* tramite gestione canale whatsapp e indirizzo di posta elettronica biglietteria@madrenapoli.it dovrà essere erogato:
- con operatore negli stessi orari di apertura della biglietteria in presenza
I sopra descritti servizi in presenza e *on line* sono richiesti obbligatoriamente.

Gli operatori economici interessati possono presentare, in aggiunta ai sopra descritti servizi, eventuali proposte migliorative, tra cui, a titolo esemplificativo, quelle rientranti nei seguenti ambiti:

Software ed hardware

- Offerta di sistemi avanzati di *ticketing* in grado di operare in *cloud* senza la necessità di installazione di software in locale sulla postazione di vendita e di operare in modo integrato con il sistema di vendita *on line* ove offerto.
- Soluzioni che prevederanno in aggiunta alla postazione con operatore la dotazione di un sistema di cassa automatica per la vendita dei biglietti direttamente al pubblico. Nel caso in cui la cassa permetta oltre che l'utilizzo di strumenti elettronici di pagamento anche l'impiego di danaro contante, quest'ultimo dovrà essere ritirato a cura del fornitore e con le stesse garanzie anche assicurative del contante ricevuto dalla cassa con operatore.
- Soluzioni per l'emissione di un *voucher* o meglio ancora un biglietto elettronico con codice a barre QR code o altra soluzione analoga, che tramite idonei lettori possa essere scansionato all'atto del controllo e dell'obliterazione, evitando nel caso di biglietti di coinvolgere nel processo di emissione la cassa con operatore e comunque rendendo più veloce il processo di verifica del titolo.

Vendita on line

- Soluzioni migliorative consistenti nella fornitura di un sistema di vendita *on line* dei biglietti gestito interamente dal fornitore al quale i visitatori del Museo potranno accedere sia per il tramite del sito web www.madrenapoli.it (sul quale a cura della S.A. sarà predisposto apposito link) sia attraverso ulteriori canali di vendita integrati.
Se offerto, il sistema dovrà essere operativo 24/7 e consentire come requisito minimo l'acquisto mediante l'impiego delle più diffuse tipologie di pagamento elettronico.

Le specifiche prestazioni che l'affidatario dovrà eseguire saranno quelle risultanti dalla relazione tecnica presentata ai sensi del successivo art. 10, che saranno vincolanti per

madre

**fondazione donnaregina
per le arti contemporanee**

**museo d'arte
contemporanea
donnaregina**



l'operatore economico per un periodo di 180 giorni dalla scadenza del termine di presentazione dell'istanza di partecipazione.

La loro puntuale descrizione confluirà nel redigendo contratto d'appalto, in cui saranno disciplinate le modalità di esecuzione del servizio, di controllo da parte della stazione appaltante, di irrogazione di eventuali penali, di esercizio dei diritti di recesso e di risoluzione.

Nel rispetto dell'offerta formulata, con la sua presentazione l'operatore economico accetta sin d'ora la modulazione del contenuto del redigendo contratto d'appalto in funzione delle esigenze organizzative e di funzionamento del Museo Madre.

3. Luogo di esecuzione dell'appalto

Il servizio di biglietteria in presenza dovrà essere svolto presso la sede del Museo Madre, in Napoli alla via Settembrini n. 79.

4. Durata dell'appalto

La durata dell'appalto è fissata in due anni decorrenti dalla data del verbale di avvio dell'esecuzione della prestazione, anche se disposta in via d'urgenza.

E' facoltà della stazione appaltante autorizzare l'esecuzione anticipata della prestazione dopo che l'adozione del provvedimento che dispone l'aggiudicazione efficace.

E' esclusa la possibilità di rinnovo del contratto.

5. Proroga contrattuale

L'eventuale proroga potrà essere disposta esclusivamente dalla Fondazione a propria descrizione, non costituisce un diritto dell'appaltatore ed è limitata al periodo strettamente necessario alla conclusione delle procedure per l'individuazione di un nuovo contraente.

In tal caso il contraente è tenuto all'esecuzione delle prestazioni previste nel contratto agli stessi prezzi, patti e condizioni o più favorevoli per la stazione appaltante.

6. Consegna e inizio delle prestazioni

L'esecuzione del servizio ha inizio a seguito di formale consegna, risultante da apposito verbale, da effettuarsi non oltre 40 giorni dall'intervenuta efficacia dell'aggiudicazione, previa convocazione dell'impresa.

Se nel giorno fissato e comunicato, l'esecutore non si presenta per l'avvio dell'esecuzione del contratto, il RUP o il direttore dell'esecuzione fissa un nuovo termine perentorio per l'avvio, non inferiore a 5 giorni e non superiore a 10: i termini per l'esecuzione decorrono comunque dalla data della prima convocazione.

Decorso inutilmente il termine anzidetto è facoltà della stazione appaltante di risolvere il contratto o dichiarare l'operatore decaduto dall'affidamento.

L'esecutore è tenuto a seguire le istruzioni e le direttive fornite dalla stazione appaltante per l'avvio dell'esecuzione del contratto.

Qualora l'esecutore non adempia, la stazione appaltante ha facoltà di procedere alla risoluzione del contratto.

7. Importo massimo stimato indicativo

Per la realizzazione dei servizi minimi previsti, è stato stimato un importo biennale massimo pari ad € 112.385,73 (IVA al 22% esclusa).

Il costo massimo biennale è stato calcolato tenendo conto:

- del coto del lavoro derivante dall'applicazione del CCNL "Multiservizi", per lavoratori inquadrati nel 5° livello retributivo;
- dei costi generali;
- dell'utile d'impresa.

Il costo stimato del personale è pari a € 97.726,72.

Tale importo:

- è da intendersi onnicomprensivo di tutti i costi sostenuti dall'operatore economico aggiudicatario dell'eventuale successiva procedura di affidamento;
- remunera per intero le prestazioni rese dall'operatore economico, che non potrà applicare alcun tipo di commissione alle tariffe applicate per l'accesso al Museo.

Gli oneri per la sicurezza derivanti da rischi di interferenza – aggiuntivi all'importo sopra indicato e non soggetti a ribasso - sono stimati in € 3.000,00.

8. Obblighi dell'affidatario

Sono a carico del Fornitore:

- la cura della corretta esecuzione dei servizi e di ogni altra attività connessa allo svolgimento delle prestazioni oggetto del servizio con pronto adeguamento ad ogni disposizione eventualmente impartita dalla Fondazione;
- la responsabilità diretta dell'operato di tutti i dipendenti o collaboratori nei confronti sia della Fondazione che di terzi;
- l'osservanza e l'obbligo di far osservare tutte le disposizioni vigenti e quelle che potranno intervenire nel corso della durata della fornitura in materia di assicurazioni sociali e previdenziali, di collocamento e di assunzione obbligatoria del personale.

Il Fornitore dovrà eseguire le prestazioni contrattualmente dovute nella piena e totale osservanza dei regolamenti, delle normative e delle leggi nazionali e regionali vigenti in materia di:

- gestione dei servizi affidati;
- sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche;
- sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- normativa in materia di sanificazione.

Il Fornitore potrà avvalersi, per lo svolgimento delle prestazioni di cui al presente contratto, soltanto di personale regolarmente da esso contrattualizzato.

Il Fornitore si obbliga ad applicare, nei confronti delle persone che saranno impiegate nell'esecuzione del contratto, condizioni economiche e normative non inferiori a quelle risultanti dai CCNL di categoria.

Ferma restando la necessaria armonizzazione con l'organizzazione dell'operatore economico subentrante e con le esigenze tecnico-organizzative e di manodopera previste nel nuovo contratto, l'aggiudicatario del contratto di appalto è tenuto, per quanto possibile, ad assorbire prioritariamente nel proprio organico il personale già operante alle dipendenze dell'aggiudicatario uscente, come previsto dall'art. 57 del D.lgs. 36/2023, garantendo l'applicazione dei CCNL di settore, sulla base delle informazioni ricevute dalla stazione appaltante, informazioni che dichiara essere adeguate, pertinenti e complete.

L'operatore economico affidatario s'impegna ad attuare misure utili a garantire le pari opportunità generazionali, di genere e di inclusione lavorativa per le persone con disabilità o svantaggiate

Le spese sostenute per il rispetto dei predetti obblighi e per l'assunzione dei menzionati oneri sono comprese e compensate dal corrispettivo del contratto e resteranno ad esclusivo carico

del Fornitore. Conseguentemente, il Fornitore non potrà avanzare pretesa alcuna o richiesta di compensi, risarcimenti o indennizzi, impegnandosi espressamente a mallevare e tenere indenne la Fondazione stessa da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle predette norme e prescrizioni, ivi comprese quelle tecniche, di sicurezza e sanitarie.

Il Fornitore assumerà la responsabilità per i danni a terzi in dipendenza da manchevolezze o da trascuratezze commesse durante l'esecuzione della prestazione contrattuale causati a persone o cose, sia dai propri dipendenti e collaboratori sia da attrezzature e materiali impiegati e si obbliga a mallevare la Fondazione da ogni responsabilità al riguardo.

Il Fornitore, prima della consegna del servizio, dovrà stipulare:

- a) polizza assicurativa RCT per danni a cose e persone avente un massimale di almeno 1.000.000,00 (unmilione/00) per danni a persone ed Euro 1.000.000,00 (unmilione /00) per danni a cose;
- b) polizza cassieri per un massimale non inferiore ad euro 40.000,00
L'Affidatario assume ogni responsabilità per casi di infortuni e danni arrecati alla Stazione Appaltante.

L'Affidatario assume ogni responsabilità sia civile che penale che gli derivi ai sensi di legge dall'espletamento dell'attività richiesta.

Esso sarà l'unico responsabile per eventuali danni che venissero arrecati nell'esecuzione del servizio, della fornitura a persona e/o cose.

Di conseguenza dovrà provvedere alla loro pronta riparazione e al loro risarcimento.

9. Requisiti di partecipazione

Sono ammessi a partecipare alla procedura gli operatori economici di cui agli artt. 65 e segg. del D. lgs. 36/2023, in possesso dei seguenti requisiti:

- a) iscrizione alla Camera di Commercio in relazione alle specifiche attività oggetto dell'affidamento, con oggetto sociale già attivato alla data di presentazione della domanda;
- b) assenza di cause di esclusione di cui agli articoli 94, 95, 96 e 97 del D.Lgs. 36/2023;
- c) iscrizione al mercato elettronico della Pubblica Amministrazione – Mepa, nelle categorie merceologiche compatibili con i CPV di cui all'art. 2.
- d) esperienza dell'operatore economico di complessivamente 3 anni, decorrenti dall'iscrizione presso la camera di commercio, nei servizi oggetto del presente avviso;
- e) avvenuta esecuzione di almeno n. 2 commesse relative ai servizi oggetto di affidamento, svolti in relazione a musei pubblici o privati e a luoghi di cultura similari, ciascuna di importo superiore a € 25.000,00 (I.V.A esclusa) negli ultimi 3 anni (2021-2022-2023).

Nell'ipotesi di partecipazione in raggruppamento temporaneo orizzontale i requisiti tecnico professionali di cui alle lettere d) ed e) devono essere posseduti dal raggruppamento nel suo complesso, fermo restando che ogni componente del raggruppamento deve possedere esperienze pregresse idonee ad integrare i requisiti medesimi.

Questi ultimi devono essere posseduti in misura maggioritaria dalla mandataria.

È fatto divieto di partecipare alla procedura come singola azienda e, contemporaneamente, come componente di altro soggetto in forma collettiva.

10. Contenuto dell'istanza di partecipazione

I soggetti interessati dovranno far pervenire alla scrivente Amministrazione, entro e non oltre il termine di cui al successivo punto 13, la seguente documentazione:

1. **Istanza di partecipazione/Autodichiarazione**, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante/procuratore dell'operatore economico o, in caso di raggruppamento, da tutti gli operatori economici raggruppandi, redatta in conformità alle disposizioni di cui al D.P.R. 445/2000, attestante il possesso dei requisiti di ordine generale e i requisiti minimi tecnici e professionali, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante/procuratore. L'istanza dovrà riportare, nel corpo o in allegato, il curriculum aziendale dell'operatore singolo o raggruppando e la descrizione delle commesse analoghe già eseguite, richieste quale requisito di partecipazione;
2. **Relazione tecnica**, sottoscritta digitalmente dal legale rappresentante/procuratore dell'operatore economico o, in caso di raggruppamento, da tutti gli operatori economici raggruppandi, composta al massimo di quindici facciate formato A4 (per facciata formato A4 s'intende un foglio A4 con massimo 40 righe per pagina e carattere ARIAL 11 o equivalente), da strutturarsi come di seguito specificato:
 - a) proposta di organizzazione e gestione dei servizi oggetto di affidamento;
 - b) eventuali ulteriori proposte migliorative.
3. **Preventivo economico** contenente l'indicazione in valore assoluto del prezzo offerto per i servizi richiesti dall'avviso e per quelli eventualmente aggiuntivi, in ribasso rispetto a quello massimo indicato all'art. 7 dell'avviso. A pena d'esclusione, il preventivo dovrà essere sottoscritto digitalmente dal legale rappresentante della società o da tutti i legali rappresentanti delle società in caso di raggruppamento.

11. Subappalto

Il subappalto è ammesso a condizione che la ditta concorrente indichi in offerta le parti dell'appalto che intende eventualmente subappaltare a terzi, ai sensi e nei limiti di cui all'art 119 del D.Lgs.36/2023:

“I soggetti affidatari dei contratti eseguono in proprio le opere o i lavori, i servizi, e le forniture compresi nel contratto. Fatto salvo quanto previsto dall’articolo 120, comma 1, lettera d), la cessione del contratto è nulla. È altresì nullo l’accordo con cui a terzi sia affidata l’integrale esecuzione delle prestazioni o lavorazioni appaltate, nonché la prevalente esecuzione delle lavorazioni relative alla categoria prevalente e dei contratti ad alta intensità di manodopera”.

Si ricorda che i soggetti affidatari dei contratti possono affidare in subappalto le opere o i lavori, i servizi o le forniture compresi nel contratto, previa autorizzazione della stazione appaltante, purché:

- a) il subappaltatore sia qualificato per le lavorazioni o le prestazioni da eseguire;
- b) non sussistano a suo carico le cause di esclusione di cui agli artt. 94 e 95 del D.Lgs 36/2023.
- c) all'atto dell'offerta siano stati indicati i lavori o le parti di opere ovvero i servizi e le forniture o parti di servizi e forniture che si intende subappaltare.

12. Modalità di presentazione della domanda di partecipazione dell’offerta

La presente fase di indagine di mercato verrà svolta tramite la piattaforma MePA.

L’operatore economico, nel presentare la propria offerta economica, dichiara di conoscere e di accettare senza riserve le regole di funzionamento della piattaforma, esonerando sin d’ora la stazione appaltante da qualsivoglia responsabilità derivante dal mancato o difficoltoso funzionamento della piattaforma stessa.

Pertanto, è necessaria l’iscrizione dell’operatore economico alle categorie merceologiche riconducibili ai CPV indicati all’art. 2 del presente avviso.

13. Termine di presentazione della domanda di partecipazione e delle offerte

La domanda dovrà pervenire entro le ore 16 del quindicesimo giorno dalla pubblicazione dell’avviso. Se festivo, il termine indicato s’intenderà prorogato al primo giorno successivo non festivo.

I termini di presentazione delle domande di partecipazione potranno essere sospesi, prorogati e riaperti, a discrezione della stazione appaltante, in presenza di situazioni obiettive dalla stessa rilevate o segnalate dagli operatori economici, che giustificano tali decisioni.

In nessun caso ciò potrà essere disposto per negligenze imputabili agli operatori economici.

Questi ultimi, per evitare difficoltà nella presentazione della documentazione richiesta ai fini della partecipazione, sono inviati a provvedervi tempestivamente, evitando, ove possibile, di effettuare il caricamento nell'immediata prossimità del termine di scadenza.

Una volta scaduto il suddetto termine, la stazione appaltante provvederà all'esame e alla valutazione della documentazione pervenuta e di conseguenza all'individuazione dell'operatore economico con cui avviare la trattativa diretta su Mepa ovvero l'affidamento su altra piattaforma certificata nelle categorie di riferimento già sopra individuate.

14. Criteri di valutazione dei preventivi

Le proposte pervenute saranno complessivamente esaminate dal Responsabile Unico di Progetto, coadiuvato, se necessario, da personale qualificato, al fine di verificare che quanto in esse contenuto risponda alle prestazioni minime di cui all'art. 2 del presente avviso.

Tra le proposte risultate rispondenti a tutti i requisiti richiesti, sarà scelta quella avente il prezzo più basso, per il successivo affidamento diretto.

La Stazione Appaltante si riserva di procedere alle suddette operazioni mediante la cosiddetta "inversione procedimentale".

15. Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Regolamento UE 2016/279, si informa che i dati forniti dall'operatore economico saranno

trattati e utilizzati unicamente per le finalità connesse alla presente procedura di affidamento nonché alla stipula ed esecuzione del contratto.

Il titolare del trattamento dei dati è la Fondazione Donnaregina per le arti contemporanee, C.F./P. IVA 04953071216, via Luigi Settembrini n. 79, Napoli, PEC fondazionedonnaregina.gare@pec.it indirizzo al quale l'operatore economico può scrivere per esercitare i propri diritti in materia di trattamento dei dati personali.

16. Responsabile del Progetto:

Il Responsabile Unico del Progetto, ai sensi dell'art. 15 del D.Lgs. n. 36/2023 è il dott. Gianni Limone.

madre

**fondazione donnaregina
per le arti contemporanee**

**museo d'arte
contemporanea
donnaregina**



17. Richiesta di ulteriori informazioni e chiarimenti

Gli interessati possono ricevere informazioni e chiarimenti inerenti al presente avviso, utilizzando la piattaforma MePA nella sezione comunicazioni, entro e non oltre le ore 12 del decimo giorno successivo alla pubblicazione del presente avviso.

Se festivo, il termine indicato s'intenderà prorogato al primo giorno successivo non festivo.

Si ribadisce, infine, che il presente avviso è finalizzato esclusivamente a ricevere proposte non vincolanti per l'Ente, al fine di svolgere un'accurata indagine esplorativa di mercato.

Ogni eventuale determinazione all'esito dell'indagine è rimessa alle valutazioni e scelte discrezionali della Fondazione, che, peraltro, qualora decidesse di procedere con affidamento a terzi del servizio procederà a selezionare il contraente nel rispetto di quanto previsto dal Codice dei contratti pubblici. Pertanto, la presente non vincola in alcun modo la scrivente Fondazione, che si riserva la facoltà di sospendere, modificare o annullare il procedimento senza che i soggetti che si siano dichiarati interessati possano avanzare, nemmeno a titolo risarcitorio, alcuna pretesa o diritto di sorta.

Il RUP

Dott. Gianni Limone