

**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO IL MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI TARANTO E I MUSEI DELLA DIREZIONE REGIONALE MUSEI DELLA PUGLIA PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2522**



|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1     | PREMESSA .....  | 4  |
| 1.1   | I SITI OGGETTO DI GARA .....  | 4  |
| 2     | GLOSSARIO .....   | 6  |
| 3     | OGGETTO .....   | 7  |
| 4     | DURATA.....   | 8  |
| 5     | VALORE DELLA GARA .....   | 8  |
| 6     | INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....                                    | 12 |
| 6.1   | LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....  | 12 |
| 6.2   | POLITICHE DI TICKETING .....  | 15 |
| 7     | SERVIZI PER IL PUBBLICO .....   | 16 |
| 7.1   | SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO .....                               | 17 |
| 7.1.1 | SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i> .....                | 17 |
| 7.1.2 | SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i> ..... | 18 |
| 7.2   | STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA .....   | 20 |
| 7.3   | SERVIZIO VISITE GUIDATE.....  | 21 |
| 7.4   | SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA .....  | 23 |
| 7.5   | SERVIZIO BOOKSHOP.....  | 25 |
| 7.5.1 | SERVIZIO DI VENDITA.....  | 25 |
| 7.5.2 | SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING .....                     | 27 |
| 7.6   | ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE .....     | 29 |
| 7.6.1 | STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....                                    | 29 |
| 7.6.2 | PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO .....   | 31 |
| 7.6.3 | SITO WEB DI VENDITA .....   | 35 |
| 7.6.4 | MONITORAGGIO DEI SERVIZI E DELLA CUSTOMER SATISFACTION .....                            | 37 |
| 7.6.5 | SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....                                | 37 |
| 8     | SERVIZIO DI BIGLIETTERIA.....   | 37 |
| 8.1   | BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i> .....   | 38 |
| 8.2   | BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....  | 41 |
| 9     | STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO .....  | 41 |
| 10    | AVVIO DELLE ATTIVITA' .....   | 43 |
| 10.1  | FASE PRELIMINARE.....   | 43 |
| 10.2  | DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....                                       | 44 |
| 11    | MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....                    | 45 |

Classificazione del documento: Consip Confidential

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522 Capitolato Tecnico



|        |  |    |
|--------|--|----|
| 11.1   | RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO .....                                 | 46 |
| 11.2   | PAGAMENTO DELLE ROYALTY .....  | 47 |
| 11.3   | VERSAMENTO DEL CANONE .....  | 47 |
| 12     | CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....  | 47 |
| 13     | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI .....   | 48 |
| 13.1   | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....        | 48 |
| 13.1.1 | INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE .... | 48 |
| 13.1.2 | INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI .....               | 49 |
| 13.1.3 | PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....                                   | 54 |
| 13.2   | VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....   | 55 |



## 1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015, prorogato il 10 giugno 2019, e rinnovato il 21 luglio 2020 tra la Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura (MiC).

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi museali integrati presso il **Museo Archeologico Nazionale di Taranto** e i Musei della **Direzione Regionale Musei della Puglia**.

Del presente Documento fanno parte gli allegati tecnici di seguito elencati:

- Allegato A: Planimetrie e foto dei locali oggetto di concessione;
- Allegato B: Planimetrie dei Siti della DRM Puglia in formato dwg;
- Allegato C: Dati storici di fruizione;
- Allegato D: Piano Economico e Finanziario di massima;
- Allegato E: Logo e Immagine coordinata MarTa;
- Allegato F: Loghi DRM;
- Allegato G: Schede tecniche TVM installate dalla DRM Puglia;
- Allegato H: Progetto di merchandising del MarTa.

### 1.1 I SITI OGGETTO DI GARA

Il Museo Archeologico Nazionale di Taranto (di seguito MarTa) e la Direzione Regionale Musei della Puglia (di seguito DRM) sono Istituti del Ministero della Cultura e afferiscono alla Direzione Generale Musei.

Sono stati entrambi istituiti con D.P.C.M. del 29 agosto 2014 n. 171 *“Regolamento di organizzazione del Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo, degli uffici della diretta collaborazione del Ministro e dell'Organismo indipendente di valutazione della performance”*.

Il MarTa è un Istituto dotato di autonomia speciale ed esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica.

La DRM è un'articolazione periferica della Direzione Generale Musei, e ha tra i suoi compiti la promozione delle attività di valorizzazione dei musei statali, la creazione di un sistema museale regionale e l'attivazione di un dialogo costante con le altre istituzioni pubbliche e private del territorio.

Fanno parte della **DRM Puglia** 15 siti e monumenti:

#### PROVINCIA DI BARI:

- Museo Archeologico Nazionale Altamura
- Castello Svevo di Bari
- Galleria Nazionale della Puglia “Girolamo e Rosaria Devanna” di Bitonto
- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle
- Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle)
- Museo Archeologico Nazionale Jatta (Ruvo di Puglia)

#### PROVINCIA DI BRINDISI:

- Museo Archeologico Nazionale “Giuseppe Andreassi” e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano)

#### PROVINCIA DI BARLETTA ANDRIA TRANI:

- Castel del Monte (Andria)
- Castello Svevo di Trani
- Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia
- Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia (Barletta)

#### PROVINCIA DI FOGGIA:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522  
Capitolato Tecnico



- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia
- Parco Archeologico di Siponto (Manfredonia)

PROVINCIA DI LECCE:

- Castello di Copertino
- Teatro e Anfiteatro romano di Lecce

Si rappresenta che il Museo Archeologico Nazionale Jatta a Ruvo di Puglia è attualmente chiuso per lavori di ristrutturazione e riaprirà al pubblico nel mese di giugno 2023, mentre il sito del Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce è attualmente in corso di musealizzazione ed entrerà nella concessione entro la fine dell'anno 2023.



## 2 GLOSSARIO

Di seguito è riportata una tabella di riferimento per i termini maggiormente utilizzati nel presente documento.

|   |   |
|---|---|
| <b>Aggio</b>  | La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso.   |
| <b>Canone</b>   | La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario alle Amministrazioni per la concessione dei servizi oggetto della Concessione.   |
| <b>Royalty</b>  | La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario alle Amministrazioni, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite di bookshop al netto dell'IVA e degli incassi degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle attività didattiche. |
| <b>Amministrazioni/<br/>Concedenti</b>                | Il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia, ovvero le Amministrazioni che affidano l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.                         |
| <b>Concorrente</b>                                    | Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.   |
| <b>Concessionario</b>                                 | L'operatore economico che stipula la concessione con le Amministrazioni acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.                                      |
| <b>Capitolato</b>                                     | Il presente Capitolato Tecnico.   |
| <b>Responsabile del<br/>Contratto</b>                 | Responsabile unico per le Amministrazioni al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.  |
| <b>Direttore<br/>dell'Esecuzione</b>                  | Persona nominata dalle Amministrazioni al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.  |
| <b>Commissione di<br/>controllo e<br/>valutazione</b> | Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.   |
| <b>Gestore del<br/>Contratto</b>                      | È la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti delle Amministrazioni per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.  |
| <b>Responsabile/i dei<br/>Servizi</b>                 | Persona/e fisica/che nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per le Amministrazioni.   |
| <b>Locale/Locali</b>                                  | Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.   |
| <b>Siti</b>   | Luoghi in cui saranno eseguiti i servizi (cfr. par. 1.1).   |
| <b>OFFERTA TECNICA</b>                                | Documentazione composta dalla Relazione tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)   |
| <b>Servizi</b>  | I servizi oggetto della presente Concessione.   |
| <b>Titolo di<br/>accesso/biglietto</b>                | Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, ai Siti.  |

Tabella 1 – Glossario



### 3 OGGETTO

La concessione prevede l'esecuzione integrata dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico nonché del servizio di biglietteria ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 42/2004.

Il presente Documento e i relativi Allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte del riconoscimento al Concessionario di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del versamento, da parte del Concessionario alle Amministrazioni, di corrispettivi economici (canone e royalty) sugli incassi dei servizi per il pubblico (bookshop, strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite e attività didattiche).

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
  - Servizi di accoglienza, informazione e orientamento;
  - Strumenti di supporto alla visita (quali audio/videoguide) inclusa la realizzazione dei contenuti;
  - Visite guidate;
  - Visite/attività didattiche;
  - Bookshop;
  - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria.

I servizi dovranno essere erogati presso tutti i siti di cui al par. 1.1 fatta eccezione per il bookshop, previsto obbligatoriamente solo presso:

- Castello Svevo di Bari
- Castel del Monte (Andria)
- Castello Svevo di Trani
- Museo Archeologico Nazionale "Giuseppe Andreassi" e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano)
- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle
- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia
- Parco Archeologico di Siponto (Manfredonia)
- Museo archeologico Nazionale di Taranto

Ai fini della presente concessione i Siti sono stati suddivisi in tre *cluster* sulla base dell'effort minimo richiesto in termini di postazioni fisse, come meglio specificato al par. 6.1, vale a dire:

|                         |   |  |
|-------------------------|---|--|
| <b><u>CLUSTER 1</u></b> | <b>Castello Svevo di Bari, Castello Svevo di Trani, Museo Nazionale e Parco Archeologico di Egnazia, MarTa, Castel del Monte</b>  | Siti nei quali sono previste postazioni distinte dedicate ad accoglienza, informazioni e orientamento dei visitatori e al bookshop, sempre presidiate da personale.                            |
| <b><u>CLUSTER 2</u></b> | <b>Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle, Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia, Parco Archeologico di Siponto</b>  | Siti nei quali la postazione di accoglienza, informazioni e orientamento dei visitatori coincide con quella di bookshop ed è sempre presidiata da personale.                                   |
| <b><u>CLUSTER 3</u></b> | <b>Museo Archeologico Nazionale Altamura, Galleria Nazionale della Puglia di Bitonto, Parco Archeologico di Monte Sannace, Museo Archeologico Nazionale Jatta, Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia, Museo Archeologico Nazionale di</b> | Siti nei quali la postazione di accoglienza, informazioni e orientamento dei visitatori dovrà essere presidiata da personale solo in determinati periodi dell'anno. È prevista a tal proposito |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522  
Capitolato Tecnico



|  |   |   |
|--|---|---|
|  | <b>Canosa di Puglia, Castello di Copertino, Teatro e Anfiteatro romano di Lecce</b> | l'installazione da parte della DRM di biglietterie automatiche. |
|--|---|---|

Nell'espletamento dei servizi il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi, delle attrezzature strumentali e di quant'altro necessario per l'erogazione dei servizi che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento, nello Schema di Contratto di Concessione e nel rispetto di quanto proposto in **OFFERTA TECNICA** [composta dalla Relazione tecnica e dalla Offerta tecnica (generata dal Sistema)], il Concessionario può sviluppare i servizi museali integrati nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali/spazi delle Amministrazioni in relazione al tipo ed entità degli interventi, nonché nel rispetto della normativa vigente.

Ai sensi di quanto disciplinato nel Capitolo 13, sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente documento, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**, pena l'applicazione delle penali.

#### 4 DURATA

La Concessione ha una durata di 48 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2, come indicato nello Schema di Contratto.

La suddetta durata è stata calcolata tenendo conto del periodo necessario al recupero degli investimenti da parte del Concessionario, periodo individuato sulla base di criteri di ragionevolezza insieme con una remunerazione del capitale investito e tenuto conto degli investimenti necessari per conseguire gli obiettivi contrattuali specifici come risultanti dal piano economico-finanziario di massima.

#### 5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € 1.729.347,75 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 6.917.391 (Euro seimilioninovecentodiciassettemilatrecentonovantuno/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 48 mesi.

| INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA   | 1° ANNO    | 2° ANNO    | 3° ANNO    | 4° ANNO    | TOTALE         |
|--|------------|------------|------------|------------|----------------|
| INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale del biglietto pagato dall'utente) MarTa      | € 160.885  | € 214.514  | € 241.600  | € 256.700  | € 873.699,00   |
| INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale del biglietto pagato dall'utente) DRM Puglia | €1.577.924 | €2.065.672 | €2.065.672 | €2.065.672 | € 7.774.940,00 |

| VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE:                            | 1° ANNO  | 2° ANNO  | 3° ANNO  | 4° ANNO  | TOTALE    |
|--|----------|----------|----------|----------|-----------|
| <b>Museo Archeologico Nazionale di Taranto</b>               |          |          |          |          |           |
| AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario) | € 48.266 | € 64.354 | € 72.480 | € 77.010 | € 262.110 |
| INCASSI DA STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA                 | € 13.318 | € 17.758 | € 20.000 | € 21.250 | € 72.326  |

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522 Capitolato Tecnico



|  |                    |                    |                    |                    |                    |
|--|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|
| INCASSI DA VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE             | € 49.476           | € 62.501           | € 79.480           | € 83.148           | € 274.605          |
| INCASSI DA BOOKSHOP  | € 49.459           | € 65.945           | € 74.272           | € 78.914           | € 268.590          |
| <b>TOTALE</b>  | <b>€ 160.519</b>   | <b>€ 210.558</b>   | <b>€ 246.232</b>   | <b>€ 260.322</b>   | <b>€ 877.631</b>   |
| <b>DRM PUGLIA<sup>1</sup></b>                                |                    |                    |                    |                    |                    |
| AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario) | € 473.377          | € 619.702          | € 619.702          | € 619.702          | € 2.332.483        |
| INCASSI DA STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA                 | € 85.351           | € 139.642          | € 139.642          | € 139.642          | € 504.277          |
| INCASSI DA VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE             | € 224.912          | € 276.252          | € 343.141          | € 343.141          | € 1.187.446        |
| INCASSI DA BOOKSHOP  | € 408.283          | € 535.757          | € 535.757          | € 535.757          | € 2.015.554        |
| <b>TOTALE</b>  | <b>€ 1.191.923</b> | <b>€ 1.571.353</b> | <b>€ 1.638.242</b> | <b>€ 1.638.242</b> | <b>€ 6.039.760</b> |
| <b>TOTALE COMPLESSIVO</b>                                    | <b>€ 1.352.442</b> | <b>€ 1.781.911</b> | <b>€ 1.884.474</b> | <b>€ 1.898.564</b> | <b>€ 6.917.391</b> |

| VISITATORI STIMATI   | 1° ANNO        | 2° ANNO        | 3° ANNO        | 4° ANNO        | TOTALE           |
|--|----------------|----------------|----------------|----------------|------------------|
| Museo Archeologico Nazionale di Taranto  | 53.273         | 71.031         | 80.000         | 85.000         | <b>289.304</b>   |
| Castello Svevo di Bari   | 52.770         | 83.774         | 83.774         | 83.774         | <b>304.092</b>   |
| Castel del Monte (Andria)  | 224.400        | 286.365        | 286.365        | 286.365        | <b>1.083.495</b> |
| Castello Svevo di Trani  | 24.480         | 33.405         | 33.405         | 33.405         | <b>124.695</b>   |
| Museo Archeologico Nazionale "Giuseppe Andreassi" e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano) | 21.419         | 23.969         | 23.969         | 23.969         | <b>93.326</b>    |
| Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle                                 | 11.730         | 13.082         | 13.082         | 13.082         | <b>50.977</b>    |
| Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia                                     | 18.360         | 21.165         | 21.165         | 21.165         | <b>81.855</b>    |
| Parco Archeologico di Siponto (Manfredonia)  | 30.600         | 43.351         | 43.351         | 43.351         | <b>160.653</b>   |
| Museo Archeologico Nazionale Altamura  | 13.770         | 15.045         | 15.045         | 15.045         | <b>58.905</b>    |
| Galleria Nazionale della Puglia "Girolamo e Rosaria Devanna" di Bitonto                    | 11.730         | 13.720         | 13.720         | 13.720         | <b>52.890</b>    |
| Parco Archeologico di Monte Sannace <sup>2</sup> (Gioia del Colle)                         | 11.730         | 13.082         | 13.082         | 13.082         | <b>50.976</b>    |
| Museo Archeologico Nazionale Jatta (Ruvo di Puglia)  | 8.330          | 14.280         | 14.280         | 14.280         | <b>42.840</b>    |
| Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia (Barletta)                       | 9.180          | 10.456         | 10.456         | 10.456         | <b>40.548</b>    |
| Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia  | 6.630          | 7.905          | 7.905          | 7.905          | <b>30.345</b>    |
| Castello di Copertino  | 3.570          | 4.845          | 4.845          | 4.845          | <b>18.105</b>    |
| Teatro e Anfiteatro romano di Lecce  | -              | 6.886          | 6.886          | 6.886          | <b>13.772</b>    |
| <b>TOTALE</b>  | <b>448.700</b> | <b>591.330</b> | <b>591.330</b> | <b>591.330</b> | <b>2.222.690</b> |

*Tabelle 2.1, 2.2, 2.3 –Stime*

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai siti, delle visite guidate, delle visite e attività didattiche, degli strumenti di supporto alla visita e dei prodotti dei bookshop fisici ed on line. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso,

<sup>1</sup> Si veda l'allegato D - PEF per il dettaglio delle stime degli introiti dei siti della DRM

<sup>2</sup> Per il Parco di Monte Sannace si ipotizza che si tratti degli stessi visitatori del Castello di Gioia del Colle che qui entrano "gratuitamente" con il biglietto cumulativo.



scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni delle Amministrazioni, dei dati storici relativi ai Siti e del benchmark con strutture simili.

Si riportano di seguito i dettagli dei razionali che hanno portato alla stima dei su indicati valori:

#### **MarTa**

Numero di visitatori attesi – in via cautelativa l’Amministrazione stima un numero di visitatori totali (paganti e non) nel primo anno di concessione pari a un -25% rispetto al dato registrato nel 2019, stima che tiene in considerazione gli effetti della pandemia da Covid-19 che potrebbero ancora persistere all’avvio del contratto. Per il secondo anno di concessione è stato stimato un numero di visitatori pari a quello raggiunto nel 2019. Per gli anni successivi si considera un tasso di crescita medio annuo cautelativo di circa il 6% (cfr. Tab. 2).

Incassi da titoli di accesso – sono stati stimati sulla base della media storica fino al 2019 dell’incidenza delle varie tipologie dei titoli d’accesso applicata alle tariffe indicate al paragrafo 6.2.

Incassi dei servizi per il pubblico – sono stati stimati utilizzando i dati storici nel caso di servizi già presenti (es. bookshop, visite guidate/didattica) e il benchmark con le altre strutture museali del MiC (dati Sistan) per il servizio di supporti multimediali, nonché le indicazioni dell’Amministrazione, secondo quanto riportato nella tabella seguente (i valori riportati corrispondono alla media dei quattro anni di concessione).

Per il servizio di didattica:

Per i primi 2 anni, 2 laboratori a settimana; per gli anni successivi, 4 laboratori a settimana. Si stimano per ogni laboratorio 25 partecipanti a 4€ a testa (100€/laboratorio).

| Servizio                          | Tasso di utilizzo medio sul totale visitatori | Prezzo Medio per scontrino/utente (netto IVA) |
|-----------------------------------|---|---|
| Bookshop                          | 11,00%  | 8,44€   |
| Strumenti di supporto alla visita | 5,00%   | 5,00€   |
| Visite guidate                    | 14,67%  | 5,00€   |

*Tabella 3 –Tassi di utilizzo e prezzi medi - MarTa*

#### **DRM Puglia**

Numero di visitatori attesi – in via cautelativa l’Amministrazione stima un numero di visitatori totali (paganti e non) nel primo anno di concessione che tiene in considerazione gli effetti della pandemia da Covid-19 che potrebbero ancora persistere all’avvio del contratto. Per gli anni successivi si considera un numero di visitatori leggermente superiore ma costante senza la previsione di incrementi annuali (cfr. Tab. 2).

Incassi da titoli di accesso – sono stati stimati sulla base dell’incidenza storica (fino al 2019) delle varie tipologie dei titoli d’accesso laddove disponibili e delle future tariffe indicate per ciascun Sito al paragrafo 6.2.

Incassi dei servizi per il pubblico – sono stati stimati utilizzando i dati storici nel caso dei Musei dove i servizi erano già presenti e il benchmark con le altre strutture museali del Mic (dati Sistan) per i Musei dove i servizi non c’erano, nonché le indicazioni dell’Amministrazione, secondo quanto riportato nella tabella seguente (i valori riportati corrispondono alla media dei quattro anni di concessione).

Per il servizio di didattica:

**Musei Cluster 1:** Per i primi 2 anni, 2 laboratori a settimana; per gli anni successivi, 3 laboratori a settimana. Si stimano per ogni laboratorio 25 partecipanti a 4€ a testa (100€/laboratorio).

**Musei Cluster 2** tranne Gioia del Colle: Per i primi 2 anni, 1 laboratorio a settimana; per gli anni successivi, 2 laboratori a settimana. Si stimano per ogni laboratorio 25 partecipanti a 4€ a testa (100€/laboratorio).

**Musei Cluster 3 + Gioia del Colle:** Per i primi 2 anni, 1 laboratorio a settimana; per gli anni successivi, 2 laboratori a settimana solo nelle settimane scolastiche (35 su 52). Si stimano per ogni laboratorio 25 partecipanti a 4€ a testa (100€/laboratorio).



|                  |                            | Tasso di utilizzo medio annuo     |         | biglietto/scontrino medio |  |
|------------------|----------------------------|-----------------------------------|---------|---------------------------|--|
| <b>CLUSTER 1</b> | Castello Svevo Bari        | Bookshop                          | 8,800%  | € 8,48                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 4,385%  | € 5,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 4,978%  | € 5,00                    |  |
|                  | Castello Svevo Trani       | Bookshop                          | 11,700% | € 8,59                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 4,480%  | € 5,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 7,340%  | € 5,00                    |  |
|                  | Egnazia                    | Bookshop                          | 19,030% | € 9,57                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 4,865%  | € 5,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 17,820% | € 4,00                    |  |
|                  | Castel Del Monte           | Bookshop                          | 13,600% | € 8,51                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 4,760%  | € 5,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 6,290%  | € 5,00                    |  |
| <b>CLUSTER 2</b> | Manfredonia                | Bookshop                          | 9,00%   | € 9,00                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 5,00%   | € 4,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 6,00%   | € 4,00                    |  |
|                  | Siponto                    | Bookshop                          | 9,00%   | € 9,00                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 5,00%   | € 4,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 6,00%   | € 4,00                    |  |
|                  | Gioia del Colle (Castello) | Bookshop                          | 9,00%   | € 9,00                    |  |
|                  |                            | Strumenti di supporto alla visita | 5,00%   | € 4,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 12,890% | € 4,00                    |  |
| <b>CLUSTER 3</b> | Tutti i Musei              | Strumenti di supporto alla visita | 5,00%   | € 4,00                    |  |
|                  |                            | Visite guidate                    | 6,00%   | € 4,00                    |  |

*Tabella 4 – Tassi di utilizzo e prezzi medi - DRM*

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Allegato alla gara è definito un Piano Economico e Finanziario di massima, il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il piano economico di massima è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare una stima presuntiva non vincolante di ricavi e di costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati poi calcolati i costi di gestione, i materiali, il monte ore del personale necessario all'espletamento, le spese amministrative e di utenza, le spese varie e accessorie nonché i costi relativi al Canone e alla Royalty calcolata sul fatturato al netto IVA derivante dai servizi.

La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Amministrazioni e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

Il Concessionario sarà chiamato infatti, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare i ricavi dai servizi per il pubblico nel PEF attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori vanno rapportati al numero di visitatori stimato di cui alla tab. 2. Il valore dei ricavi da biglietteria stimati dalla stazione appaltante, invece, non potrà essere modificato nel PEF dei concorrenti.

Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del d.lgs. 50/2016.



## 6 INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

### 6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Per lo svolgimento dei servizi le Amministrazioni mettono a disposizione del Concessionario i luoghi di esecuzione dei servizi situati presso i siti di cui al par. 1.1 negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui agli Allegati A) e B), sintetizzati nella seguente tabella, con indicazione del numero minimo di postazioni richiesto.

|                  | <u>SITO</u>   | <u>SERVIZIO</u>                      | <u>N. POST.</u> | <u>ARREDI</u>                        | <u>MINIMI RICHIESTI</u>  |   |
|------------------|---|--------------------------------------|-----------------|--------------------------------------|--|---|
| <b>CLUSTER 1</b> | Castello Svevo di Bari  | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | A carico del concessionario          | La postazione di accoglienza dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del Sito e quella di bookshop dovrà essere attivata sempre <sup>3</sup> nei periodi di alta stagione <sup>4</sup> , perciò all'occorrenza la postazione di accoglienza si occuperà anche della vendita dei prodotti del bookshop. |   |
|                  |   | BOOKSHOP                             | 1               |                                      |  |   |
|                  | Castello Svevo di Trani   | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | A carico del concessionario          |  |   |
|                  |   | BOOKSHOP                             | 1               |                                      |  |   |
|                  | Museo Nazionale e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano)                | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | A carico del concessionario          |  |   |
|                  |   | BOOKSHOP                             | 1               |                                      |  |   |
|                  | MarTa   | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | Già presenti, di proprietà del MarTa |  |   |
|                  |   | BOOKSHOP                             | 1               |                                      |  |   |
|                  | Castel del Monte  | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 2               | Già presenti, di proprietà della DRM |  | Una delle due postazioni di accoglienza e la postazione di bookshop dovranno essere attive tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura del Sito, e la seconda postazione di accoglienza dovrà essere attivata sempre <sup>5</sup> nei periodi di alta stagione e solo nei week end in bassa stagione. |
|                  |   | BOOKSHOP                             | 1               | A carico del concessionario          |  |   |
| <b>CLUSTER 2</b> | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle <sup>6</sup> | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI, BOOKSHOP | 1               | A carico del concessionario          | In questi Musei la stessa postazione svolge sempre il servizio di accoglienza e di bookshop.   |   |
|                  | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia                  | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI, BOOKSHOP | 1               | A carico del concessionario          |  |   |
|                  | Parco Archeologico di Siponto   | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI, BOOKSHOP | 1               | A carico del concessionario          |  |   |
| <b>CLUSTER 3</b> | Museo Archeologico Nazionale Altamura                                   | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | Già presenti, di proprietà della DRM | In prossimità dell'ingresso di ciascun sito è prevista l'installazione, <b>a cura dell'Amministrazione</b> , di una "postazione automatizzata" (TVM – Ticket Vending Machine) per il servizio di vendita oltre che per il servizio di informazioni e orientamento dei  |   |
|                  | Galleria Nazionale della Puglia Bitonto                                 | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | Già presenti, di proprietà della DRM |  |   |
|                  | Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle)                   | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI           | 1               | A carico del concessionario          |  |   |

<sup>3</sup> Il primo anno di concessione, in virtù del minor numero stimato di visitatori, la postazione di bookshop potrà essere garantita anche solo nei week end di alta stagione.

<sup>4</sup> 7 mesi l'anno, orientativamente aprile-ottobre

<sup>5</sup> Il primo anno di concessione, in virtù del minor numero stimato di visitatori, la seconda postazione di accoglienza potrà essere garantita anche solo nei week end di alta stagione.

<sup>6</sup> Il locale di Gioia del Colle sarà condiviso per metà della sua superficie (si veda planimetria allegata) anche con il servizio didattico, pertanto l'arredo dovrà essere spostabile secondo necessità di utilizzo dello spazio per le attività di cui al par. 7.4.



|  |                            |   |                                      |  |
|--|----------------------------|---|--------------------------------------|--|
| <b>Museo Archeologico Nazionale Jatta<sup>7</sup></b>            | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI | 1 | Già presenti, di proprietà della DRM | visitatori. La postazione di accoglienza deve essere presidiata da personale solo il sabato e la domenica in bassa stagione e il venerdì, sabato e domenica in alta stagione (+ altri 10 gg a discrezione dell'Amministrazione). Presso tali Musei il concessionario ha la facoltà di allestire anche un <i>book corner</i> nei giorni di presidio della postazione. |
| <b>Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia</b> | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI | 1 | Già presenti, di proprietà della DRM |  |
| <b>Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia</b>           | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI | 1 | Già presenti, di proprietà della DRM |  |
| <b>Castello di Copertino</b>                                     | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI | 1 | Già presenti, di proprietà della DRM |  |
| <b>Teatro e Anfiteatro romano di Lecce<sup>8</sup></b>           | ACCOGLIENZA E INFORMAZIONI | 1 | <b>A carico del concessionario</b>   |  |

*Tabella 5 – Postazioni di erogazione dei servizi*

**Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni (con personale e/o automatizzate) per far fronte a ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione del servizio, come ad esempio l'elevata affluenza di visitatori.**

**Inoltre le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico presso tutti i siti dovranno essere dotate, a cura del Concessionario, di connessioni internet gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* (par. 7.6.3).**

Si precisa che tutti i Siti sono cablati con rete ministeriale. Una rete aggiuntiva è presente presso i Siti di Canosa, Trani, Altamura, Bitonto, Gioia del Colle Museo/Castello, Egnazia e Copertino, Castel del Monte.

Presso il MarTa, Castel del Monte (solo per il servizio accoglienza e informazioni) e i Musei del Cluster 3 tranne il Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle) e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce, il Concessionario avrà in dotazione gli arredi forniti a cura e spese delle Amministrazioni, concessi in comodato d'uso gratuito per gli anni di durata della Concessione, non avendo nulla a pretendere in caso di eventuali momentanee chiusure che dovessero rendersi necessarie per consentire l'installazione di nuovi arredi progettati e forniti a cura delle Amministrazioni (nel caso del MarTa è previsto un nuovo allestimento che sarà realizzato non prima della seconda metà del 2023).

Tutti i locali e gli spazi elencati in tabella 5 sono consegnati al Concessionario **privi di arredi e attrezzature** laddove non diversamente specificato. È a carico del Concessionario la dotazione degli arredi e delle apparecchiature necessarie allo svolgimento dei servizi (ad esempio sedie, tavoli, armadiature, cassettiere, schermi informativi, pc, sistemi e telecamere antirapina, cassaforte, telefoni, etc.) secondo la soluzione progettuale per l'allestimento dei locali offerta in fase di gara (vedi **Allegato 3 – Relazione Tecnica** - paragrafo "Progetti di allestimento").

Tale soluzione progettuale, che dovrà essere **unica, modulare e adattabile alle diverse conformazioni dei locali**, dovrà essere formulata con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione funzionale ed estetica proposta dal Concessionario.

L'Amministrazione si riserva la facoltà, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, di concordare con il Concessionario modifiche alla soluzione progettuale offerta, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche richieste costituiranno obbligazioni contrattuali.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività, fatta eccezione per i locali presso il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce (cfr. par. 10.2), pena l'applicazione della penale n° 1 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali secondo quanto presentato nella Relazione Tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.

I locali come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. Capitolo 10 e sue successive integrazioni).

<sup>7</sup> Apertura al pubblico giugno 2023

<sup>8</sup> Apertura al pubblico fine 2023



Il Responsabile del Contratto e i Direttori dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Si riportano di seguito i giorni e le ore di apertura dei siti oggetto di gara stabiliti dalle Amministrazioni ai fini della stesura del piano economico della presente concessione. Il dettaglio circa gli effettivi orari sarà comunicato dalle Amministrazioni al concessionario prima della data di avvio delle attività (cfr. par. 10.2)

|                  | <b>SITO</b>  | <b>Ore di apertura al giorno</b> | <b>Chiusure settimanali</b>                  |
|------------------|--|----------------------------------|--|
| <b>CLUSTER 1</b> | Castello Svevo di Bari                                     | 10                               | martedì chiuso                               |
|                  | Castello Svevo di Trani                                    | 6                                | lunedì chiuso<br>martedì chiuso              |
|                  | Museo Nazionale e Parco Archeologico di Egnazia            | 11                               | lunedì chiuso                                |
|                  | MarTa  | 11 <sup>9</sup>                  | lunedì aperto solo ai gruppi su prenotazione |
|                  | Castel del Monte   | 9                                | aperto sempre                                |
| <b>CLUSTER 2</b> | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle | 10                               | lunedì chiuso                                |
|                  | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia     | 6                                | lunedì chiuso                                |
|                  | Parco Archeologico di Siponto                              | 9                                | lunedì chiuso<br>martedì chiuso              |
| <b>CLUSTER 3</b> | Museo Archeologico Nazionale Altamura                      | 6                                | lunedì chiuso                                |
|                  | Galleria Nazionale della Puglia Bitonto <sup>10</sup>      | 9                                | mercoledì chiuso                             |
|                  | Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle)      | 6,5                              | lunedì chiuso<br>martedì chiuso              |
|                  | Museo Archeologico Nazionale Jatta <sup>11</sup>           | 6                                | lunedì chiuso                                |
|                  | Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia  | 8                                | lunedì chiuso<br>mercoledì chiuso            |
|                  | Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia            | 6                                | lunedì chiuso                                |
|                  | Castello di Copertino                                      | 6                                | lunedì chiuso                                |
|                  | Teatro e Anfiteatro romano di Lecce <sup>12</sup>          | 6                                | lunedì chiuso                                |

*Tabella 6 – Giorni e ore di apertura*

I giorni di chiusura per tutti i siti sono il 1° gennaio e il 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del MiC.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi secondo quanto di seguito indicato, fermo restando eventuali variazioni di orario, richieste dalle Amministrazioni e/o concordate con il Concessionario, pena l'applicazione della penale n° 2 di cui al par. 13.2:

- Accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche e automatizzate), vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche, distribuzione e ritiro degli strumenti multimediali di supporto alla visita, eventuale *bookcorner*: tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia dalle postazioni presidiate da personale, sia dalle postazioni automatiche), dovrà cessare un'ora prima dell'orario di chiusura dei Siti. La restituzione degli strumenti multimediali di supporto alla visita dovrà essere garantita fino all'orario di chiusura dei Siti.
- Visite guidate, visite e attività didattiche: tutti i giorni di apertura dei siti, dietro prenotazione.

<sup>9</sup> Domenica e festivi 10 ore di apertura al giorno

<sup>10</sup> Domenica 6 ore di apertura al giorno

<sup>11</sup> Apertura al pubblico giugno 2023

<sup>12</sup> Apertura al pubblico fine 2023



- Bookshop: tutti i giorni di apertura dei siti, secondo quanto concordato con le Amministrazioni nei limiti dell'orario di apertura ordinario.

Eventuali richieste da parte del Concessionario in merito alla variazione degli orari indicati dalle Amministrazioni dovranno essere adeguatamente motivate, ove ritenute accoglibili dalle Amministrazioni, e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e le Amministrazioni prima della data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2) e/o nel corso della durata del contratto.

Inoltre, il Concessionario, su richiesta delle Amministrazioni, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire i servizi oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui le Amministrazioni modifichino giorni e/o orari di apertura e/o di chiusura nel corso di validità dell'intera Concessione e nel caso in cui queste aperture siano a titolo gratuito per i visitatori. Tuttavia, le Amministrazioni daranno avviso al Concessionario dello specifico evento con un anticipo di almeno di 48 ore.

## 6.2 POLITICHE DI TICKETING

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dalle Amministrazioni in ottemperanza del D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. Le Amministrazioni, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riservano di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche con la creazione di biglietti cumulativi con luoghi della cultura non afferenti ad esse o con Siti che dovessero essergli assegnati in gestione nel corso della concessione o a seguito di indicazioni del MiC.

Si precisa che l'accesso ai Siti deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito.

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso previsti per la nuova concessione così come indicati dalle Amministrazioni.

|                  | <u>SITO</u>  | <u>Biglietto intero</u>                                    | <u>Biglietto ridotto</u> |
|------------------|--|--|--------------------------|
| <b>CLUSTER 1</b> | Castello Svevo di Bari                                     | 7€   | 2€                       |
|                  | Castello Svevo di Trani                                    | 6€ (12€ cumulativo con Castel del Monte)                   | 2€ (3€ cumulativo)       |
|                  | Museo Nazionale e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano)   | 7€ (5€ solo Museo, 4 € solo Parco)                         | 2€                       |
|                  | MarTa <sup>13</sup>  | 8€   | 2€                       |
|                  | Castel del Monte   | 9€ (12€ cumulativo con Trani)                              | 2€ (3€ cumulativo)       |
| <b>CLUSTER 2</b> | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle | 5€ (7€ cumulativo con Parco Archeologico di Monte Sannace) | 2€ (3€ cumulativo)       |
|                  | Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia     | 5€ (7€ cumulativo con Siponto)                             | 2€ (3€ cumulativo)       |
|                  | Parco Archeologico di Siponto                              | 4€ (7€ cumulativo con Manfredonia)                         | 2€ (3€ cumulativo)       |
| <b>CL</b>        | Museo Archeologico Nazionale Altamura                      | 4€   | 2€                       |
|                  | Galleria Nazionale della Puglia Bitonto                    | 4€   | 2€                       |

<sup>13</sup> Convenzioni attualmente attive: «Orchestra ICO Magna Grecia» e Accompagnatore «Abbonamento Singolo» 4,00€; «Confcommercio», «Amat», e altre convenzioni 6,00€,

Classificazione del documento: Consip Public



|  |   |                    |
|--|---|--------------------|
| <b>Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle)</b>     | 4€ (7€ cumulativo con Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle) | 2€ (3€ cumulativo) |
| <b>Museo Archeologico Nazionale Jatta</b>                        | 4€  | 2€                 |
| <b>Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia</b> | 5€ (7€ cumulativo con Canosa)   | 2€ (3€ cumulativo) |
| <b>Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia</b>           | 4€ (7€ cumulativo con Canne)  | 2€ (3€ cumulativo) |
| <b>Castello di Copertino</b>                                     | 5€  | 2€                 |
| <b>Teatro e Anfiteatro romano di Lecce</b>                       | 5€  | 2€                 |

*Tabella 7 – Politica di Ticketing*

Presso il MarTa sono inoltre attualmente presenti i seguenti abbonamenti annuali, personali e non cedibili, che danno accesso alla collezione permanente e alle eventuali mostre temporanee:

- Abbonamento “MyMarta” 15,00€ (Abbonamento individuale per adulto dai 26 ai 64 anni. L’abbonamento dà diritto allo sconto del 50% su un biglietto intero per un accompagnatore, non cumulabile con altre riduzioni. Inoltre è possibile regalare a una terza persona un codice promozionale, che dà la possibilità di acquistare un abbonamento al costo ridotto di 12 euro);
- Abbonamento “Family MARTA” 22,00€ (coppia di adulti di età maggiore di 25 anni + max 5 minori).
- Abbonamento “Young MARTA” 6,00€ (giovani tra i 18 e i 25 anni).
- Abbonamento “Forever Young +65 MARTA” 12,00€ (adulti over 65 anni).
- Abbonamento “Business Corporate MARTA” (Tariffa speciale per aziende e associazioni da regolare mediante convenzione stipulata con il Museo).

Presso la DRM Puglia sono inoltre attualmente attive:

- la *Puglia Musei Card*, che consente al costo di 15 € (10€ il ridotto) di avere accesso libero a tutti i Musei ad essa afferenti per i 6 mesi successivi all’acquisto;
- la *Museo Card*, che consente con un supplemento di 1 € sul costo del biglietto ordinario di avere accesso libero allo specifico Museo per i 6 mesi successivi all’acquisto.

Le Amministrazioni potranno stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo prezzi agevolati e biglietti cumulativi per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre alle Amministrazioni analoghe convenzioni, che le stesse Amministrazioni valuteranno.

Presso i Siti le Amministrazioni si riservano di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali. Il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione dell’eventuale supplemento al titolo d’accesso ordinario nel caso in cui la specifica Amministrazione ne faccia richiesta.

**Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre temporanee è escluso dalla presente Concessione.**

## **7 SERVIZI PER IL PUBBLICO**

I Servizi per il Pubblico sono l’insieme dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità erogati a favore dei visitatori. Nell’ambito dell’erogazione dei servizi è compito del Concessionario garantire il continuo miglioramento della fruizione del patrimonio culturale e la sua valorizzazione anche mediante l’idonea organizzazione integrata dei servizi in concessione.

L’erogazione di tali servizi dovrà essere volta a favorire e accrescere la conoscenza trasversale del patrimonio culturale di tutti i Siti oggetto della gara, oltre che quello di garantirne la fruizione al pubblico in modo inclusivo e non discriminatorio nei confronti di ogni categoria di visitatori, con particolare attenzione ai soggetti fragili e diversamente abili.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522  
Capitolato Tecnico



Le Amministrazioni metteranno a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in loro possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente capitolo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo previa autorizzazione della specifica Amministrazione e ai fini previsti nel presente documento ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione. Ferme restando le prescrizioni minime previste nei successivi paragrafi, la modalità complessiva di gestione ed erogazione dei servizi per il pubblico è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi Allegato 3 - Relazione Tecnica).

Le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riservano la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario eventuali modifiche al progetto generale offerto, purché queste ultime siano di carattere non sostanziale e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, allo scopo di garantire un'offerta strutturata e di alto livello qualitativo in armonia con le finalità culturali di cui al presente documento, è tenuto su base mensile ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione dei servizi per il pubblico attraverso la redazione di un report che consegnerà alle Amministrazioni entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di analisi o entro un diverso periodo concordato con ciascuna Amministrazione.

## **7.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO**

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico i Siti e i servizi oggetto della presente concessione.

Oggetto del servizio è infatti l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento di tutti i visitatori dal momento in cui si avvicinano ai Siti, sino al momento dell'ingresso ai percorsi di visita.

**Gli obiettivi del servizio sono offrire una chiara, efficace ed efficiente comunicazione agli utenti con riguardo all'offerta e ai servizi dei Siti nella loro interezza, nonché l'incremento del comfort dei visitatori, con particolare attenzione ai soggetti fragili e diversamente abili, orientando le loro scelte verso i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita.**

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento si distinguono in *on site* (postazioni fisiche) e *off site* (call center).

### **7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO ON SITE**

Attraverso i diversi apparati informativi, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura dei Siti e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.);
- c) inclusione dell'offerta culturale (accessibilità dei servizi per il pubblico per i visitatori fragili e diversamente abili);
- d) collocazione dei Siti e dei servizi per l'utenza (biglietterie, bookshop, wc, fontane, ecc.);
- e) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- f) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, laboratori didattici, supporti multimediali, etc.);
- g) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- h) informazioni di carattere generale sui Siti;
- i) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno dei Siti, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno dei Siti, etc.);
- j) comunicazioni di servizio che le Amministrazioni reputino opportuno riferire al pubblico di volta in volta.



Il servizio di accoglienza, informazioni e orientamento deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1 visionabili nelle planimetrie allegate e deve essere orientato a garantirne la fruizione a tutti i visitatori, in armonia con le politiche di accessibilità dei Musei nei confronti dei visitatori fragili e diversamente abili.

Nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica dei Siti e di favorirne la conoscenza a un pubblico più ampio, il personale addetto presso un Sito deve essere in grado di erogare informazioni sugli altri Siti oggetto della gara (ad esempio di che Museo/Sito si tratta, dove si trova, quali servizi offre).

Il servizio dovrà essere integrato anche con apparati grafici quali cartellonistica e segnaletica digitale e/o analogica, o qualsiasi tipo di strumento il concessionario reputi utile a raggiungere gli obiettivi sopra elencati. Resta inteso che l'allestimento di questi apparati dovrà essere preventivamente concordato con le Amministrazioni prima della data di avvio delle attività e che la grafica di tali strumenti di informazione dovrà essere coerente con i loghi e il manuale di immagine coordinata delle Amministrazioni (cfr. Allegati E, F).

È onere del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1) la progettazione, la fornitura e l'allestimento degli arredi, laddove non già presenti, e il reperimento delle apparecchiature necessarie al corretto svolgimento del servizio al fine di dotare le postazioni di tutta la strumentazione necessaria, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, schermi, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi (ivi compresi quelli delle Amministrazioni) e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali;
- il cablaggio delle postazioni.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dalle Amministrazioni, si procederà all'applicazione della penale n. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

#### **L'attivazione del servizio deve essere:**

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti per il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 11 del paragrafo 13.2.

### **7.1.2 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO OFF SITE (CALL CENTER)**

Il Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale) finalizzato principalmente alle informazioni sui servizi per il pubblico oggetto di concessione e sull'offerta culturale dei Siti/Musei, nonché alla prevendita e prenotazione dei titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522 Capitolato Tecnico



Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis d.l. n.83/2012 e s.m.i.

Il servizio dovrà essere gestito, oltre all'italiano, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>14</sup> (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio), da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2) e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Il canale telefonico deve essere dotato di un sistema di IVR che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana, inglese, francese, spagnola e tedesca, russa, araba e cinese e nelle eventuali ulteriori o diverse lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4.

La strutturazione dell'IVR dovrà essere configurata in funzione delle seguenti tipologie di richieste:

- Informazioni (es. servizi per il pubblico disponibili, mostre, eventi, accessibilità alle persone disabili, etc.)
- prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico;
- prenotazione e/o prevendita di titoli di accesso.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 5 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì.

Tutte le interazioni verso il Call Center devono essere registrate in modo da consentirne una rendicontazione mensile. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il Call Center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 12 del paragrafo 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 13 e 14 del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi per l'80% dei casi su base mensile;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi per l'80% dei casi su base mensile.

**L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).**

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 15 del paragrafo 13.2.

---

<sup>14</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



## 7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di un insieme di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita presso tutti i Siti oggetto di concessione.

**Obiettivo del servizio è la valorizzazione del patrimonio culturale dei Siti mediante la diversificazione dell'offerta e la messa a disposizione dei visitatori di strumenti che consentano loro di approfondire la visita in base alle proprie caratteristiche (quali ad esempio l'età, il tempo a disposizione per la visita, il grado di approfondimento e di scientificità ricercato, percorsi tematici, il background di partenza, disabilità cognitive e sensoriali, etc.) e alle peculiarità dei Siti.**

Per lo svolgimento del servizio è richiesto al Concessionario al minimo:

- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, inclusi i contenuti culturali, che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativi online);
- la messa a disposizione e il noleggio di supporti multimediali (quali ad esempio audio/ video guide) inclusi i contenuti culturali.

I due strumenti potranno disporre degli stessi contenuti culturali, pertanto il Concessionario dovrà promuovere il servizio in modo tale da lasciare ai visitatori la preferenza per la modalità di fruizione dei contenuti (se tramite *App* o tramite altro strumento di supporto distribuito dal Concessionario).

Resta inteso che presso i Musei del Cluster 3 nei giorni in cui vi è la sola postazione automatizzata il servizio potrà essere espletato esclusivamente tramite l'applicazione per dispositivi mobili scaricata direttamente sul *device* personale del visitatore.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il Concessionario definirà i prezzi dei diversi strumenti in accordo con le Amministrazioni entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

**I supporti multimediali devono essere prenotabili e acquistabili sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.**

**L'applicazione dovrà essere scaricabile e acquistabile tramite il Sito Web e/o altri sistemi online.**

I contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita (supporti multimediali e applicazione) dovranno essere predisposti al minimo dal Concessionario secondo le seguenti modalità di visita:

### CASTEL DEL MONTE

- “**percorso adulti**” e “**percorso bambini**” in lingua italiana, inglese, tedesca e francese;
- “**percorso/i per utenti diversamente abili**” in lingua italiana, inglese e in LIS.

### ALTRI MUSEI

- “**percorso adulti**” in lingua italiana e inglese;
- “**percorso/i per utenti diversamente abili**” in lingua italiana, inglese e in LIS.

Le due Amministrazioni comunicheranno al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, l'indicazione di massima sui punti di interesse dei percorsi, la relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti per i diversi Siti, nonché forniranno al Concessionario gli archivi immagini e video in proprio possesso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto fornito, predisporre i testi relativi ai percorsi di visita proposti, tradurli nelle lingue previste, provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video e delle grafiche e animazioni.

Gli specifici contenuti culturali e le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico delle Amministrazioni entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Strumenti di supporto alla visita*).



Nel corso della durata del contratto i contenuti dei percorsi di visita dovranno essere resi fruibili anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con le Amministrazioni sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con le Amministrazioni eventuali variazioni ai contenuti degli strumenti di supporto alla visita (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee e modifiche alle lingue dei percorsi), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

È onere del Concessionario fornire i supporti multimediali offerti in gara (comprensivi di eventuali accessori quali cuffie, carica batterie, ecc.) nonché gestirne il noleggio (distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione) e la manutenzione (ad esempio la verifica del corretto funzionamento delle apparecchiature) tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1. Tale processo dovrà risultare rapido, non macchinoso e intuitivo.

Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito (*repository*) idoneo a consentire la collocazione di apparecchiature/strumenti/supporti presso le postazioni senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà fornire supporti multimediali dotati di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e il punto di interesse oggetto dei percorsi che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e un impatto minimo sulle strutture dei Siti e comunque in armonia con il contesto. È onere del Concessionario provvedere all'installazione di tale tecnologia; si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il software di gestione del supporto multimediale dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Resta inteso che il Concessionario dovrà disporre di un numero di supporti multimediali tale da esaudire le richieste dell'utenza.

È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dei supporti multimediali per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

In caso di appurato deterioramento delle apparecchiature, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dalle Amministrazioni, si procederà all'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 13.2.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) i supporti devono essere sottoposti al collaudo da parte delle Amministrazioni** con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e i punti di interesse oggetto dei percorsi.

**L'attivazione del servizio deve essere:**

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti per il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 16 di cui al paragrafo 13.2.

### **7.3 SERVIZIO VISITE GUIDATE**

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di **visite guidate** per diverse categorie di utenti (scuole, famiglie, adulti singoli e gruppi di adulti o di bambini, visitatori fragili e diversamente abili) in lingua italiana e in lingua straniera, i cui contenuti e le modalità espositive devono essere concordati con le Amministrazioni e approvati dalle stesse entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

Le visite guidate dedicate ai **visitatori diversamente abili** dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.



**Obiettivo del servizio è la diffusione della conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico sui singoli Siti e sul sistema museale oggetto di gara nonché la creazione di un sistema di offerta che consenta alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti di approfondimento corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e conoscenza.**

Particolare attenzione dovrà essere posta alla valorizzazione dei Siti meno frequentati (Cluster 3), per i quali, durante tutta la durata della concessione, dovrà essere attiva l'offerta di almeno un percorso di visita dedicato al singolo sito.

Il ventaglio di percorsi offerti dovrà quindi essere articolato in base al tempo di visita, al grado di approfondimento dei contenuti, e al target di pubblico al quale si rivolge (es. scuole, gruppi organizzati, famiglie, singoli, disabili, ecc.)

Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori le visite guidate dietro prenotazione. Inoltre è facoltà del Concessionario prevedere delle visite guidate a partenza fissa. Se richiesto dal Concessionario, e in accordo con la singola Amministrazione, è inoltre possibile prevedere aperture straordinarie dei Siti senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione stessa.

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con le Amministrazioni prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10).

**Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.**

Tutte le tipologie di visite dovranno essere organizzate obbligatoriamente in lingua italiana.

Dovranno essere previste, per ciascun Sito per la durata della Concessione, visite in lingua inglese con livello certificato C2<sup>15</sup> oltre che in LIS e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4 .

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale di madrelingua.

Le visite dovranno essere svolte da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall'art. 3 della legge 6 agosto 2013 n. 97 e successivi decreti attuativi.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta delle Amministrazioni, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali.

Deve inoltre sempre essere consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nei Siti, fatte salve variate disposizioni del MiC.

Gli specifici contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico delle Amministrazioni entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Visite guidate – tipologie di percorsi*).

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con le Amministrazioni eventuali variazioni ai contenuti delle visite guidate e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee o modifiche alle lingue di erogazione delle visite), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario.

**L'attivazione del servizio deve essere:**

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti per il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

---

<sup>15</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 17 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 18 del paragrafo 13.2.

#### 7.4 SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite e attività didattiche (quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai gruppi e alle famiglie al minimo in lingua italiana, ponendo particolare attenzione agli utenti fragili e con disabilità fisico-sensoriali o cognitive. L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi) e al di fuori dei Siti delle Amministrazioni come ad esempio in spazi gestiti da Istituzioni Pubbliche quali Teatri, Biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta didattica.

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con le Amministrazioni.

**Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sui monumenti e sulla storia dei Siti, nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.**

Resta inteso **che il servizio non è affidato al Concessionario in via esclusiva**. Le Amministrazioni si riservano la facoltà di svolgere attività didattiche direttamente o con soggetti terzi (pubblici e/o privati) per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

Le Amministrazioni inoltre si riservano di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate europee del patrimonio, festa dei Musei) e tutte le attività educative rientranti nelle vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

Gli specifici contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle attività didattiche dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico delle Amministrazioni entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di quanto descritto e offerto in fase di gara (Allegato 3 - Relazione Tecnica - *Attività didattiche – offerta educativa*).

Si specifica che i Siti:

- Parco Archeologico di Siponto (Manfredonia)
- Museo Archeologico Nazionale Altamura
- Museo Archeologico Nazionale Jatta (Ruvo di Puglia)
- Museo Archeologico Nazionale - Canosa di Puglia
- Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce
- Parco Archeologico di Monte Sannace (Gioia del Colle)

**allo stato attuale non hanno disponibilità di sale da dedicare allo svolgimento delle attività didattiche;**

- il MarTa **allo stato attuale non ha disponibilità di sale da dedicare allo svolgimento delle attività didattiche del Concessionario.**

Pertanto presso i su indicati Siti tali attività potranno essere svolte presso gli spazi espositivi esterni o interni a seconda delle esigenze e in accordo con le Amministrazioni.

Si specifica che i Siti:

- Castel del Monte (Andria)
- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle
- Galleria Nazionale della Puglia "Ghirolamo e Rosaria Devanna" di Bitonto
- Castello di Copertino



**allo stato attuale hanno disponibilità di sale “polivalenti” da dedicare all’occorrenza allo svolgimento delle attività didattiche** (individuata nelle planimetrie allegate);

- Castello Svevo di Bari
- Castello Svevo di Trani
- Museo Archeologico Nazionale “Giuseppe Andreassi” e Parco Archeologico di Egnazia (Fasano)
- Antiquarium e Parco Archeologico di Canne della Battaglia (Barletta)
- Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia

**allo stato attuale hanno disponibilità di sale da dedicare esclusivamente allo svolgimento delle attività didattiche** (individuata nelle planimetrie allegate).

**Si precisa che presso il castello di Copertino, il castello Svevo di Bari, il Castello Svevo di Trani e il Museo Archeologico di Egnazia le sale per la didattica sono attualmente libere e prive di arredi.**

**La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio, ivi compresi gli arredi laddove necessari, sono a cura e spese del Concessionario.**

Al termine di ciascun laboratorio/attività il Concessionario dovrà provvedere a pulire, riordinare gli ambienti, svuotandoli sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/immondizia, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento del/la laboratorio/attività.

Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza trimestrale un calendario delle attività didattiche, che dovrà essere comunicato alle Amministrazioni.

Il prezzo delle attività sarà stabilito dal Concessionario in accordo con le Amministrazioni prima dell’Avvio dell’esecuzione delle Attività (cfr. par. 10).

**Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al par. 6.1 sia tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.**

Con riferimento al personale dedicato all’erogazione del servizio, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale in materie umanistiche (archeologia e storia dell’arte antica, scienze della formazione, psicopedagogia) o equipollente. Le attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotti da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e in LIS, e nelle eventuali ulteriori lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (ma orientativamente alla fine del mese di giugno), il Concessionario definisce con le Amministrazioni eventuali variazioni ai contenuti delle attività didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee o modifiche alle lingue di erogazione delle attività), al fine di migliorare l’offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell’arco di vigenza contrattuale e conformemente a quanto descritto all’**Allegato 3 - Relazione tecnica** ai paragrafi “Visite guidate e attività didattiche – organizzazione” e “Supporto alle azioni promozionali”, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Siti da parte delle scuole.

**L’attivazione del servizio deve essere:**

- **contestuale alla data di Avvio dell’esecuzione delle Attività per tutti i Siti**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti per il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell’attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 19 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 20 del paragrafo 13.2.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522  
Capitolato Tecnico



## 7.5 SERVIZIO BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici (cfr. par. 6.1);
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.6.2 e 7.6.3);
- la produzione **non in esclusiva** di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica dei Siti e dovrà essere improntato all'espressione massima di un prodotto di qualità. L'obiettivo che l'offerta dovrà garantire è da individuarsi nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente alle caratteristiche dei Siti, nonché quale strumento di maggior diffusione della conoscenza di tutti i Siti da parte del pubblico.

### 7.5.1 SERVIZIO DI VENDITA

I **punti vendita fisici** sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale dei Siti. Tali prodotti dovranno riguardare almeno le seguenti tipologie nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni di particolare interesse locale:
  - guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere oggetto della concessione)
  - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate
  - cataloghi museali
  - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate)
  - fotografia
  - cinema
  - art book
  - narrativa selezionata
  - libri didattici per bambini
  - libri didattici per ragazzi
  - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
  - altro in base alle richieste delle Amministrazioni.
- b) **merchandising** dedicato ai Siti, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata ai loghi e ai monumenti dei Siti realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2.
- c) **oggettistica varia** ispirata alle caratteristiche dei siti quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
  - oggetti di design
  - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
  - linea di bigiotteria
  - giochi didattici
  - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
  - riproduzioni di beni culturali
  - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee eventualmente promosse dalle Amministrazioni e che quindi potranno variare periodicamente
  - altro in base alle richieste delle Amministrazioni.

Il **punto vendita online**, integrato al Sito Web di cui al par. 7.6.3, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b), e c), o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 7.6.2.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522 Capitolato Tecnico



Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con le Amministrazioni prima dell'avvio delle attività (par. 10) e **aggiornato annualmente** nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n. 21 di cui al par. 13.2.

Presso i Siti sono previsti i punti vendita descritti al paragrafo 6.1, localizzati nelle aree visibili nelle planimetrie allegate al presente documento:

- Bookshop presso Castel del Monte (da arredare);
- Bookshop nel locale dedicato anche ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria presso:
  - il Castello Svevo di Bari (da arredare)
  - il Castello Svevo di Trani (da arredare)
  - il Museo Nazionale e Parco Archeologico di Egnazia (da arredare)
  - il MarTa (già arredato dall'Amministrazione)
  - il Museo Archeologico Nazionale e Castello di Gioia del Colle<sup>16</sup> (da arredare)
  - il Museo Archeologico Nazionale e Castello di Manfredonia (da arredare)
  - il Parco Archeologico di Siponto (da arredare);
- Musei del Cluster 3: nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica dei Siti e di favorirne la conoscenza a un pubblico più ampio, presso tali Siti è **richiesto al minimo che le postazioni di cui al par. 7.1.1 vendano le pubblicazioni dedicate alle guide e/o itinerari tematici del sito e di tutti gli altri siti della DRM (cfr. par. 7.5.2.1)**. A discrezione del concessionario e in accordo con l'Amministrazione, potrà essere allestito un vero e proprio "Bookcorner" più ampio, eventualmente da arredare a cura e spese del Concessionario.

È onere del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1) la progettazione, la fornitura e l'allestimento degli arredi, laddove non già presenti, e il reperimento delle apparecchiature necessarie al corretto svolgimento del servizio oltre che di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte delle Amministrazioni.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi (ivi compresi quelli delle Amministrazioni) e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali;
- il cablaggio delle postazioni.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione.
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dalle Amministrazioni al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e

---

<sup>16</sup> Il locale di Gioia del Colle sarà condiviso per metà della sua superficie (si veda planimetria allegata) anche con il servizio didattico, pertanto l'arredo dovrà essere spostabile secondo necessità di utilizzo dello spazio per le attività di cui al par. 7.4.



spese del Concessionario stesso. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dalle Amministrazioni, si procederà all'applicazione della penale n. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

**L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 22 del paragrafo 13.2.

## **7.5.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING**

Le Amministrazioni mettono a disposizione del Concessionario i beni in consegna o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e s.m.i. e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005, ai fini della produzione editoriale e cartoleria.

### **7.5.2.1 PRODOTTI EDITORIALI**

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura e onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale redatto dal Concessionario e approvato dalle Amministrazioni e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (par. 10.2).

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative a tematiche culturali di valorizzazione dei Siti, nonché alle manifestazioni temporanee eventualmente organizzate dalle Amministrazioni.

Si precisa che per i Siti del Cluster 3, nel caso in cui (o fino a che) non venga attivato un vero e proprio "Bookcorner" più ampio (cfr. par. 7.5.1), il Piano Editoriale può essere limitato alla sola realizzazione di una guida e/o itinerario tematico come supporto alla visita del Sito.

Si specifica che il servizio editoriale non è affidato in via esclusiva al Concessionario, che si impegna a esporre e porre in vendita i prodotti eventualmente forniti dalle Amministrazioni, se richiesto dalle stesse.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la struttura del piano editoriale complessivo è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica – Progetto del piano editoriale**).

Le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concordano con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche oltre a eventuali modifiche al piano editoriale offerto, purché queste ultime non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Pena l'applicazione della penale n. 23 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del piano editoriale condivise con le Amministrazioni.

Le Amministrazioni mantengono il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni edite che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero della Cultura – Museo Archeologico Nazionale di Taranto / Direzione Regionale Musei Puglia;
- Logo del MarTa (Allegato E)/ logo della DRM Puglia (Allegato F) e del Ministero della Cultura.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e in inglese, anche nelle eventuali ulteriori lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4.

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio archeologia, storia dell'arte, architettura, botanica, etc.). Il Concessionario, entro i termini previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione delle Amministrazioni le bozze dei prodotti



editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in altre lingue straniere il Concessionario fornirà alle Amministrazioni i CV dei traduttori.

Il Concessionario si impegna inoltre a realizzare le pubblicazioni delle guide e itinerari fotografici rientranti nel piano editoriale, secondo le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi inerenti la carta per copia e carta grafica (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il "visto si stampi" delle Amministrazioni.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili sui monumenti e su opere possedute dalle Amministrazioni è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti alle Amministrazioni il Concessionario deve acquisire le immagini e i relativi diritti di riproduzione.

Il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali presso altri punti vendita al di fuori di quelli presenti presso i Siti oggetto di gara, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni delle Amministrazioni. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti alla specifica Amministrazione.

#### 7.5.2.2 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è l'ideazione e la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo, agli edifici, ai monumenti e alle opere delle Amministrazioni a cura e onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia, ai bambini/ragazzi in età scolare e a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (non vedenti o ipovedenti).

L'elenco dei prodotti di merchandising dovrà contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoleria e cancelleria;
- calendari;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli per ripararsi dal sole);
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal termos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapoggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- t-shirt;
- oggetti vari legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi e che quindi potranno variare periodicamente.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati agli edifici, monumenti e opere dei vari Siti e dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata delle Amministrazioni e riportarne i loghi (Allegati E ed F), in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a esse.

Si precisa che nel caso in cui (o fino a che) non venga attivato un vero e proprio "Bookcorner" più ampio presso i Siti del Cluster 3 (cfr. par. 7.5.1), i prodotti di merchandising potranno essere dedicati al minimo ai Siti dove è richiesto obbligatoriamente il servizio bookshop, quindi Cluster 1 e 2.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera/monumento/edificio originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione: © Ministero della Cultura– Museo Archeologico Nazionale di Taranto / Direzione Regionale Musei Puglia, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.



Relativamente al solo **MarTa**, il Concessionario potrà utilizzare, per la produzione del proprio merchandising, il catalogo fornito gratuitamente dall'Amministrazione stessa. Tale catalogo, del quale sono riportate in Allegato H le schede tecniche e le immagini, è strutturato secondo quattro diverse linee (*Teenager, Kids, Basic e Magna Grecia*) e si contraddistingue per l'alto livello qualitativo.

Si precisa che il Concessionario, nel caso in cui nel proprio catalogo decida di inserire una tipologia di prodotto già presente nel catalogo del MarTa (ad esempio: agenda, matita, ombrello...), è comunque tenuto a produrre **almeno il 10%** del quantitativo totale previsto per la specifica tipologia come da catalogo fornito dal MarTa, suddividendo tale quantitativo tra tutte le linee (*Teenager, Kids, Basic e Magna Grecia*) nelle quali è presente tale tipologia di prodotto.

Le Amministrazioni, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), metteranno a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi (nel caso del MarTa anche tutti i materiali relativi al catalogo di merchandising dell'Amministrazione). Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto complessivo delle linee di merchandising personalizzate è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Progetto del catalogo per il merchandising**). Le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, concordano con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche di produzione oltre a eventuali modifiche al progetto di merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10), pena l'applicazione della penale n. 24 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dalle Amministrazioni.

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte delle Amministrazioni della documentazione attestante il possesso del criterio premiante (eventualmente offerto) relativo all'offerta al pubblico di almeno 4 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie previste (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Merchandising – Prodotti ecosostenibili**). Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

Il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori dei Siti, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni delle Amministrazioni. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti alla specifica Amministrazione.

È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.

Al termine della concessione, le Amministrazioni restano proprietarie dei diritti sui prodotti di merchandising ideati e realizzati dal Concessionario.

## **7.6 ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE**

Di seguito sono elencate tutte le attività e gli strumenti trasversali fondamentali alla gestione integrata dei Servizi per il Pubblico (cfr. Cap. 7) con il Servizio di Biglietteria (cfr. Cap. 8), mediante risorse e strumenti che consentano l'erogazione degli stessi in maniera efficace ed efficiente, nonché al fine di assicurare la massima valorizzazione dei Siti.

### **7.6.1 STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO**

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui le Amministrazioni e il Concessionario dovranno dotarsi per la gestione e l'esecuzione del Contratto.



Per il Concessionario: il **Gestore del Contratto** è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti delle Amministrazioni per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte di ciascuna Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione.

Il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura dei Siti, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire alle Amministrazioni la continuità della reperibilità del Gestore, qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, questi è tenuto a comunicare tempestivamente il nominativo e i contatti del nuovo Gestore, e comunque entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

Al Gestore del Contratto è richiesto lo svolgimento delle seguenti attività:

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)].

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, nonché provvedere alla tempestiva segnalazione ai Direttori dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento della singola Amministrazione.

Il Concessionario deve inoltre nominare il/i "**Responsabile/i dei servizi**", ossia la/le persona/e fisica/che, per ciascun turno di lavoro, sarà/saranno, distintamente, il/i referente/i dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

Il/i nominativo/i del/dei Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno essere comunicato/i dal Concessionario nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto di cui al Capitolo 10, ed eventualmente aggiornato/i qualora necessario.

Il/i Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno assicurare, nel complesso, la sua/loro presenza presso i Siti oggetto della presente Concessione negli orari di apertura al pubblico fatta eccezione per i musei del Cluster 3 (cfr. par. 6.1).

Per le Amministrazioni:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione dei Direttori dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante delle Amministrazioni nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.
- i **Direttori dell'esecuzione**, individuati da ciascuna Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del Capitolato tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]. I Direttori dell'Esecuzione avranno inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e potranno avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.



I recapiti del Responsabile del Contratto e dei Direttori dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere indicati dalle Amministrazioni nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2.

## 7.6.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

La piattaforma informatica, a cura e onere del Concessionario, dovrà consentire la vendita, l'emissione, la prenotazione/prevendita dei servizi di visite guidate, visite e attività didattiche, degli strumenti di supporto alla visita, dei prodotti del bookshop (questi ultimi solo tramite canali *offsite*), dei titoli di accesso (biglietteria), nonché la raccolta dei dati relativi alla fruizione dei Siti e dei servizi offerti nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

L'elaborazione di tali dati da parte del Concessionario consentirà di avere a disposizione una serie di informazioni di dettaglio da utilizzare per definire nuove strategie di valorizzazione dei Siti di concerto con ogni Amministrazione.

La piattaforma costituisce lo strumento per la gestione integrata dei servizi.

La piattaforma deve essere, a cura e spese del Concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita/noleggiata da terzi;
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente Concessione;
- resa accessibile alle Amministrazioni per tutto il periodo di vigenza della Concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della Concessione, a eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, etc. decisi dalle Amministrazioni, anche a seguito di indicazioni del MiC.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso un *server farm* connesso remotamente alle componenti di utilizzo (on site e off site) e di amministrazione mediante Big Internet.

Il Concessionario dovrà adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante del sistema e di scongiurare la perdita dei dati e la loro manomissione. In particolare dovranno essere previste procedure idonee a garantire il costante funzionamento delle postazioni di vendita e il riconoscimento delle prenotazioni.

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento, o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario ai Direttori dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione ai Direttori dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dai Direttori dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 6 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 4 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 6 ore solari.

Si espongono di seguito le **funzionalità** che dovranno essere supportate dalla piattaforma informatica.

### 7.6.2.1 VENDITA

La piattaforma informatica dovrà consentire l'emissione, la vendita, la prenotazione, la prevendita dei servizi e/o prodotti offerti quali:

- strumenti di supporto alla visita;
- visite guidate;
- visite e attività didattiche;
- prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso ai siti (biglietteria);



tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco (comprese TVM di cui al par. 8.1);
- sito web;
- call center.

Tali canali dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la puntuale rilevazione delle prenotazioni e degli acquisti.

La piattaforma informatica dovrà inoltre consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (*bundle*) nonché l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione di titoli di accesso e/o di servizi per il pubblico senza contestuale e immediato pagamento.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale offsite oppure presentandolo presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita dei Siti.

Con il termine "prevendita" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o di servizi per il pubblico, con contestuale e immediato pagamento, effettuata tramite i canali sopra citati.

La prevendita dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail del titolo di accesso "*print@home*" sia in versione cartacea sia digitale (cioè fruibile da dispositivi mobili), che contenga le stesse informazioni del titolo di accesso emesso presso le postazioni di vendita in loco dei Siti e che consenta l'accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

**Il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti.**

**Il sistema di acquisto online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all'acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso i Siti senza titolo d'accesso.**

**Per i siti e le aree soggette a contingentamento (ad esempio le eventuali sale/aree che dovessero divenire accessibili a numero chiuso e/o con supplemento al biglietto) la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell'acquisto.**

Le Amministrazioni trasferiranno al nuovo Concessionario gli eventuali dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10).

La piattaforma dovrà consentire il pagamento mediante i più diffusi sistemi di pagamento quali:

- contanti (per i punti vendita in loco, fatta eccezione per le TVM);
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay;
- altri sistemi di pagamento smaterializzati (ad esempio Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, ecc.);
- bonifici bancari.

Il Concessionario sosterrà gli oneri di attivazione e gli oneri relativi alle commissioni per l'utilizzo dei pagamenti elettronici, **senza applicare alcun tipo di commissione di servizio aggiuntiva ai visitatori.**

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni online mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS).

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte delle scuole e degli enti pubblici.

La piattaforma deve consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere integrazioni, riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei



visitatori. Si precisa che con il termine “dinamicamente” si intende un sistema di riduzioni, scontistiche e promozioni che si adatta alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi. L’aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta delle Amministrazioni, pena l’applicazione della penale n. 7 di cui al paragrafo 13.2.

La piattaforma informatica deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore, secondo le modalità di visita di cui al par. 6.2.

Si precisa che la gestione e la vendita dei titoli di accesso dovrà avvenire secondo quanto disposto dall’art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e da ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto, con quelle adottate dall’Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i.

La piattaforma informatica deve inoltre essere conforme alle caratteristiche previste dalla normativa vigente in materia di emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche (in particolare il D.lgs. 26 febbraio 1999 n° 60 e s.m.i. e D.M. del 13/07/2000 e s.m.i., ivi compreso il provvedimento dell’Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003).

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative in materia nonché ai vincoli S.I.A.E., ove necessario.

**La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell’Esecuzione delle Attività** (cfr. par. 10.2).

#### **7.6.2.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI**

La piattaforma dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l’acquisizione dei dati comuni degli utenti che si registrano o che prenotano/acquistano (quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)). Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l’altro, per effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre a ogni Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori (si veda paragrafo 7.6.4).

La profilazione deve essere effettuata tramite tutti i canali di prenotazione/prevendita/vendita previsti e pertanto la piattaforma deve consentire la creazione di una *Anagrafica Unica degli utenti* alimentata dai dati acquisiti attraverso i suddetti canali.

#### **7.6.2.3 REPORTISTICA**

Obiettivo principale della reportistica è quello di consentire alle Amministrazioni di monitorare l’andamento dei servizi e il loro gradimento e, allo stesso tempo, di conoscere nel dettaglio il pubblico museale e il suo comportamento.

Il Concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi *tool* di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, xml, etc.), consultabili in maniera diretta dal personale delle Amministrazioni autorizzato all’accesso, per consentire **in tempo reale** il monitoraggio dell’andamento dei servizi. In particolare i *tool* dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta a ogni Amministrazione con cadenza giornaliera la relativa reportistica su titoli di accesso emessi, numero di visitatori e incassi con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati.

In ogni caso il Concessionario deve produrre una reportistica riepilogativa mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi e/o utilizzati (con riferimento agli ingressi su più Siti consentiti dai biglietti integrati e dagli eventuali abbonamenti) suddivisi per Sito, mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se



venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc.), numero di serie progressivo con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;

- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei prodotti del bookshop, dei prodotti del “fuori book”, degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, delle visite e attività didattiche, articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio, della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e dell’aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, preferenze di fruizione ecc.);
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso i Siti;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta da ciascuna Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con le Amministrazioni nel corso della fase preliminare di cui al par. 10.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale delle Amministrazioni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

La piattaforma informatica deve inoltre garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all’emissione di titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati a ogni Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l’applicazione della penale n. 8 di cui al paragrafo 13.2.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema devono essere completamente fruibili dalle Amministrazioni in qualsiasi momento. Le Amministrazioni resteranno uniche proprietarie di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull’uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto per il personale indicato da ciascuna Amministrazione. Il ritardo nell’effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all’applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

#### **7.6.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ**

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere, per ciascun Sito e aree interne ai Siti, di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto anche delle disposizioni governative per il contenimento dell’emergenza epidemiologica da Covid -19 e/o degli eventuali regolamenti emessi da ciascuna Amministrazione per la fruizione dei Siti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l’ingresso ai Siti in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della infrastruttura;



- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- Consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, TVM, sito Web e Call center).
- Gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al par. 7.1;
- La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:
  - scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con supporto multimediale, sconti incrociati tra i Siti ecc.);
  - scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
  - membership card;
  - applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse dalle Amministrazioni in collaborazione con altri soggetti);
  - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

### 7.6.3 SITO WEB DI VENDITA

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate, della didattica e dei prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso ai siti. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale di entrambe le Amministrazioni (<https://musei.puglia.beniculturali.it/> e <https://museotaranto.beniculturali.it/>).

Il Concessionario dovrà gestire tale sito web per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze delle Amministrazioni.

Il sito web deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

Il Concessionario sarà chiamato a collaborare attivamente con le Amministrazioni nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali che si conformino scorrettamente come siti ufficiali.

**Si ribadisce che il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti rispetto alle tariffe dei titoli di accesso indicate al par. 6.2 e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite e attività didattiche) concordate con le Amministrazioni.**

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.);

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con le Amministrazioni successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

La procedura dovrà prevedere anche la possibilità per gli utenti di ricevere tramite e-mail/newsletter comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali (sia organizzate dalle Amministrazioni che dal concessionario).

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:



- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca, russa, cinese e araba e nelle eventuali ulteriori o diverse lingue concordate con le Amministrazioni nel corso della durata del contratto sulla base dei dati di fruizione rilevati dalla reportistica di cui al par. 7.6.4;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo delle Amministrazioni (cfr. Allegati E e F) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del MiC nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo dei Siti e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalle Amministrazioni e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop (cfr. par. 7.5).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.6.2);
- di un sistema di CMS (*Content Management System*) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda della categoria di utenza (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.).
- l'utente deve poter gestire in autonomia il titolo di accesso acquistato (e gli eventuali servizi per il pubblico acquistati), provvedendo a cambiare ad esempio la data della visita, chiedere un rimborso ecc.

È facoltà delle Amministrazioni chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione come ad esempio banner, advertising, etc.

Il sito web dovrà altresì dare informazione su tutte le tariffe dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico, dei diritti alle riduzioni e alle gratuità, dei divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.), dell'accessibilità dei Siti per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, segnaletica in braille o semplificata, etc.) e delle norme di comportamento che regolano i Siti. L'acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Tale sito web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti) ed essere sviluppato e reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone/tablet).

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo e nel paragrafo 7.6.2 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica** – Sito Web di vendita).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al Capitolo 10 del presente documento, il Concessionario:

- sottopone alle Amministrazioni il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottopone alle Amministrazioni un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito web.

Tale sito web deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

Le Amministrazioni, nel corso della durata della concessione, si riservano il diritto di verificare in qualsiasi momento il corretto funzionamento del sito web sulla base di quanto offerto ed eventualmente concordato successivamente.

**La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 27 paragrafo 13.2.**



#### 7.6.4 MONITORAGGIO DEI SERVIZI E DELLA CUSTOMER SATISFACTION

È onere del Concessionario redigere una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con le Amministrazioni. La relazione ha l'obiettivo di esporre l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e/o dei servizi in forma integrata, al fine di concordare eventuali variazioni e/o miglioramenti per la fruizione dei siti, anche sulla base dei feedback dei visitatori raccolti tramite la piattaforma informatica (cfr. par. 7.6.2.3) e degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*) di cui al par. 13.1. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con ciascuna Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di analisi o entro un diverso periodo concordato con le Amministrazioni. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 13.2.

#### 7.6.5 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

È onere del Concessionario proporre alle Amministrazioni ulteriori azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori oltre alle azioni di cui al par. 7.6.2.4, in relazione anche alle evidenze emerse dalla relazione di cui al precedente paragrafo, con lo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio, con particolare riferimento alla promozione dei siti meno visitati e delle attività di valorizzazione poste in atto dalle Amministrazioni o realizzate dal concessionario stesso (ad esempio attività didattiche, visite speciali, ecc.)

Il Concessionario dovrà pertanto, se del caso, configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2 per supportare tali azioni di promozione/strumenti di affiliazione/fidelizzazione.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente documento, le azioni di promozione, marketing e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, proposti allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- stimolare future visite;
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;
- stimolare il passaparola,

sono quelli risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Supporto alle azioni promozionali**).

## 8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico.

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs 42/2004 e dai relativi decreti ministeriali di attuazione e di ogni altro atto regolamentare attuativo. Le modalità di attuazione del servizio dovranno essere rese compatibili, a pena di risoluzione del contratto, con quelle adottate dall'Amministrazione a livello nazionale, ai sensi del D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i.

**Obiettivo del servizio è quello di facilitare la fruizione del pubblico nonché di incentivare l'utilizzo dei canali di vendita *offsite*.**

Il servizio di biglietteria consta di:

1. Gestione delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.6.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2).



Il servizio di vendita deve prevedere l'emissione, la distribuzione, la vendita, la prenotazione di tutte le tipologie di titoli di accesso descritti al paragrafo 6.2, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge.

Le Amministrazioni si riservano il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

Deve essere consentito al visitatore, anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di acquistare in anticipo il titolo di accesso e/o di prenotare i servizi per telefono e via Internet, anche tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dalle Amministrazioni.

Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo dell'Amministrazione e del MiC;
- canale di vendita (se in loco, cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- data e fascia oraria di ingresso;
- giorno/periodo di validità;
- tipologia di titolo di accesso;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza di eventuali supplementi;
- numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata;
- codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

I titoli di accesso emessi devono essere stampati su carta o altro supporto e possono altresì integrare una banda magnetica e/o un codice a barre e/o smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono risultare coerenti graficamente con l'identità visiva di ciascuna Amministrazione (Allegati E e F).

**In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) sottopone a ogni Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.**

Le Amministrazioni si riservano di poter richiedere fino a tre modifiche all'anno della grafica dei titoli di accesso senza oneri aggiuntivi per la stessa (ad esempio in occasione di eventi speciali o mostre temporanee organizzate dall'Amministrazione).

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 7.6.2.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, la modalità di gestione ed erogazione del servizio di biglietteria è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo "Biglietteria: strumenti e organizzazione").

## **8.1 BIGLIETTERIA ON SITE**

**Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni di cui al par. 7.1.1.**



Presso i Musei del Cluster 3, l'attività di vendita verrà invece svolta anche attraverso la gestione di *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietterie self service) fornite e già installate dalla DRM Puglia, posto che presso tali siti le postazioni di vendita presidiate da personale non dovranno essere sempre attive (cfr. par. 6.1).

Le postazioni di vendita fisiche saranno dedicate alle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di **titoli di accesso** (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme similari presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dalle Amministrazioni durante la durata della Concessione - cfr. par. 6.2);
- rimborso del costo del titolo di accesso o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con le Amministrazioni prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2);
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*;

Le *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietterie self service) rese disponibili dalla DRM Puglia, le cui caratteristiche tecniche sono riportate all'Allegato G, sono costituite dalla sola componente tecnologica (hardware, firmware e software di base), mentre tutta la componente applicativa **dovrà essere realizzata, installata e mantenuta a cura del concessionario**, che dovrà inoltre provvedere alla completa integrazione con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.6.2 entro la data di avvio delle attività.

Tali biglietterie, esattamente come tutte le altre postazioni di vendita fisiche, consentiranno l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso, di eventuali integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione e dei servizi di cui ai par. 7.2, 7.3 e 7.4 e **accetteranno solo pagamenti elettronici**. Le TVM potranno erogare i biglietti fino a un'ora prima dell'orario di chiusura del Sito, monumento, Museo.

La manutenzione delle biglietterie self service per tutta la durata del contratto è a carico del Concessionario. Nell'ambito della manutenzione sono compresi gli eventuali adeguamenti del software di base e la fornitura di tutti i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica per i titoli di accesso, carta per le ricevute, etc.). A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n° 25 di cui al par. 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 12 ore solari.

È facoltà del Concessionario l'installazione in loco di casseforti destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con ogni Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

Gli ambienti destinati al servizio sono quelli indicati al par. 6.1, visibili nelle planimetrie allegate.

Ciascuna Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.6.3. Si precisa che tali dati comuni non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati [vedasi **Allegato 3 Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione**].

La progettazione, la fornitura e l'allestimento degli arredi, laddove non già presenti, e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di biglietteria sono a cura e spese del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1). È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (**tranne**



le TVM il cui hardware è già stato predisposto dalla DRM Puglia) di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, alloggi supporti multimediali, ecc.

**Si precisa che è richiesto l'allestimento hardware anche delle postazioni presenti nei Musei del Cluster 3, che saranno presidiate da personale secondo quanto previsto al par. 6.1.**

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi (ivi compresi quelli delle Amministrazioni) e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- il cablaggio delle postazioni di vendita fatta eccezione per le TVM il cui cablaggio è a cura dell'Amministrazione;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica per i titoli di accesso, carta per le ricevute, etc.).

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni e linee presenti nello stesso ambiente (es. linee del Ministero).

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (fatta eccezione per le TVM, per le quali è già presente) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.6.2, connessa anche ai sistemi *off-site* per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dalle Amministrazioni al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dalle Amministrazioni, si procederà all'applicazione della Penale n. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

Si precisa che il costo per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione è a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con ogni Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe di tutti i servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali *off site*.

**Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.**

**Nessun servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione preventiva da parte delle Amministrazioni.**

**L'attivazione del servizio deve essere:**

- **contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti;**
- **contestuale alla data di inaugurazione dei Siti per il Museo Jatta e il Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce**

secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 26 del paragrafo 13.2.



## 8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di vendita di cui al par. 7.6.3 nonché tramite il Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.

## 9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nelle postazioni deputate all'accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), , al noleggio, distribuzione e ritiro degli strumenti di supporto alla visita (cfr. par. 7.2), alla vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche (cfr. par. 7.3 e 7.4), al bookshop e ai *bookcorner* (cfr. par. 7.5.1) e alla biglietteria on site (cfr. par. 8.1) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>17</sup> (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale madrelingua.

Invece, per quanto riguarda i servizi di call center, di erogazione delle visite guidate e di erogazione visite/attività didattiche, le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi 7.1.2, 7.3 e 7.4.

Fermo quanto previsto ai capitoli 7 e 8, il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza di ogni Amministrazione.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente documento, il Concessionario dovrà ottemperare a tutti gli obblighi verso i propri dipendenti, derivanti da disposizioni legislative e regolamentari vigenti e contrattuali in materia di lavoro e di assicurazioni sociali e previdenza, assumendo a proprio carico tutti i relativi oneri. Il Concessionario dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà rispettare tutte le disposizioni previste dal D. Lgs. 81/2008 e s.m.i a tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori.

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre all'approvazione delle Amministrazioni nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o un'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con l'Amministrazione, pena l'applicazione della penale di cui al n. 3 del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione all'Amministrazione. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

---

<sup>17</sup> Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 3 del paragrafo 13.2, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2), a cura e onere del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori addetti ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti alle visite/attività didattiche;
- (iii) operatori addetti alle visite guidate;
- (iv) gestore del contratto;
- (v) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff delle Amministrazioni);
- (vi) personale tecnico (appartenente allo staff delle Amministrazioni).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e le Amministrazioni nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- a ciascun Sito (in base alle sedi di lavoro) e ai relativi monumenti/reperti/collezioni, alle regole di fruizione dei siti incluse le aree speciali soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con le Amministrazioni che indicheranno i contenuti di dettaglio prima della data di avvio delle attività);
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dalle Amministrazioni.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 5 di cui al paragrafo 13.2.

Qualora offerto (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Inclusione sociale - Formazione dei dipendenti in tema di parità di genere), il concessionario dovrà erogare, secondo le stesse tempistiche degli altri corsi, un corso di formazione di almeno 4 ore in materia di parità di genere, erogato da docenti/trainer con esperienza di almeno 5 anni e/o conseguimento di master di secondo livello, rivolto al personale impiegato nei servizi oggetto della concessione, che verta sui seguenti aspetti:

- approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale in materia di parità di genere
- definizione della parità di genere nel contesto specifico con particolare attenzione al "pregiudizio inconsapevole" (unconscious bias) relativo alle differenze di qualsiasi tipo ed in particolare a quelle di genere
- parità di retribuzione o gender pay gap
- Parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali)
- Conciliazione vita/lavoro
- Parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione
- molestie e atti di violenza
- Tutela giurisdizionale in materia di parità di genere

Il corso dovrà prevedere un questionario di valutazione e monitorare il livello di apprendimento del personale.

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.



## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

Il Concessionario è tenuto a svolgere i servizi secondo la tempistica di seguito specificata:

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

### 10.1 FASE PRELIMINARE

Anteriormente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve:

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 7.6.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre alle Amministrazioni:
  - le divise del personale;
  - il formato e la grafica dei titoli di accesso (fisici e "print@home");
  - il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
  - il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
  - un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web.
- concordare con le Amministrazioni:
  - le caratteristiche di dettaglio della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
  - tiratura e tempistiche del piano editoriale di cui al par. 7.5.2.1;
  - tiratura e tempistiche del catalogo di merchandising di cui al par. 7.5.2.2;
  - il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle visite/attività didattiche;
  - i contenuti culturali specifici e le modalità espositive di visite guidate e visite/attività didattiche;
  - i contenuti culturali specifici e le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita;
  - (eventuale) il posizionamento delle casseforti destinate alla custodia del denaro contante;
  - il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop;
  - i contenuti di dettaglio del corso di formazione per il personale di cui al par. 9.
- provvedere all'allestimento degli arredi e ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di cui al par. 6.1, allestire e configurare il sistema degli strumenti di supporto alla visita (par. 7.2) e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale delle Amministrazioni indicato ai paragrafi 7.6.2.3 e 9;
- rilasciare, a favore del soggetto indicato da ciascuna Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
- trasmettere a ogni Amministrazione l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;



- originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere a ogni Amministrazione il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- consegnare a ogni Amministrazione la *Scheda tecnica degli strumenti di supporto alla visita e relativi accessori* offerti;
- sottoporre al collaudo gli *strumenti di supporto alla visita* offerti.

Nel corso della fase preliminare, solo per la DRM, il servizio di biglietteria è erogato dal fornitore uscente, il quale prevenderà i titoli di accesso sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti.

Sarà cura dell'Amministrazione, per quanto possibile, la trasmissione dei dati relativi alle suddette prenotazioni/prevendite dal Fornitore uscente al Concessionario entrante, il quale le prende in carico e si impegna a evaderle.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività ogni Amministrazione si impegna a:

- comunicare al concessionario giorni e orari di apertura di tutti i siti oggetto di gara, nei quali devono essere erogati i servizi di cui al presente capitolato;
- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (solo per la DRM);
- mettere a disposizione del Concessionario i testi, le immagini, i video, e quanto altro necessario per la predisposizione dei contenuti culturali degli strumenti di supporto alla visita;
- fornire al Concessionario le immagini per i prodotti di merchandising da produrre;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività in suo possesso, nel rispetto della normativa sulla privacy.

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali/spazi da arredare/allestire/gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con ciascuna Amministrazione, il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

**Si rappresenta che il ritardo nella presa in consegna dei locali/spazi entro il suddetto termine, qualora imputabile all'operatore economico, costituisce tardivo avvio dell'esecuzione, e come tale causa di risoluzione del contratto per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dall'Amministrazione contraente e opera di diritto ai sensi dell'art. 2, comma 1 del D.L. n. 76/2020, conv. in L. 120/2020.**

Almeno 10 giorni prima della data dell'inaugurazione al pubblico del Museo Jatta e del Teatro e Anfiteatro Romano di Lecce, (date che saranno comunicate al Concessionario con congruo anticipo), salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario aggiorna il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi** con l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato dei nuovi locali.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni, spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando le Amministrazioni da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente capitolato e redige in contraddittorio con le Amministrazioni il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto**.

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali integrati presso il Museo Archeologico Nazionale di Taranto e i Musei della Direzione Regionale Musei della Puglia per conto del Ministero della Cultura – ID 2522  
Capitolato Tecnico



**Nel caso in cui uno o più Siti non fossero disponibili, il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto dovrà essere integrato di volta in volta con i relativi Verbali di Presa in Consegna, quando tali spazi saranno effettivamente consegnati.**

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e alle Amministrazioni;
- b) nominativi e recapiti dei Direttori dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione degli spazi e dei beni oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi e il relativo stato di manutenzione;
- d) nominativi del Gestore del Contratto e del/i Responsabile/i del/i Servizio/i nominato/i dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi e successivi aggiornamenti per le nuove aperture;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
  - o curriculum vitae delle risorse;
  - o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale sarà unico e sarà redatto in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e i Direttori dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

## **11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO**

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita degli strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite e attività didattiche e prodotti del bookshop comprensivi del *fuori book*, che trattiene al netto della Royalty da versare alle Amministrazioni;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa alle Amministrazioni al netto dell'Aggio.

\*\*\*

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (comprensivi di eventuali supplementi);
- gli incassi derivanti da una transazione unica di servizi per il pubblico e di titoli di accesso

sullo specifico conto corrente dedicato in via esclusiva a ciascuna Amministrazione oggetto di Concessione secondo la provenienza degli introiti.

I conti correnti sono aperti dal Concessionario in nome proprio. Il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore dei soggetti indicati dalle Amministrazioni, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del relativo conto corrente dedicato; il Concessionario fornisce pertanto a tali soggetti le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online dello specifico conto corrente dedicato.

Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso ogni conto corrente dedicato.



\*\*\*

Ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, il Concessionario verserà gli incassi derivanti da:

- vendita di strumenti di supporto alla visita, visite guidate, visite/attività didattiche;
- vendita dei prodotti del bookshop comprensivi del *fuori book*;

su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

\*\*\*

Gli interessi maturati sul/i conto/i corrente/i sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del/i conto/i corrente/i e i costi relativi ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario.

### **11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO**

Il Concessionario retrocede a ogni Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso di competenza, e ha diritto (ad esclusione di eventuali supplementi per mostre temporanee e/o eventi occasionali), come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivante da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione di tali incassi è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto delle Amministrazioni con predisposizione del Conto Giudiziale (uno per ogni Amministrazione), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione.

Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa a ogni Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi di competenza relativi al giorno della materiale registrazione.

Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Il Concessionario consegna a ogni Amministrazione un rendiconto mensile e, per la DRM Puglia, un rendiconto mensile per ciascun Sito e uno generale riassuntivo di tutti i Siti. Tali prospetti devono indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto per ogni Sito, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero di serie progressivo, quantità e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222 [cfr. penale n. 28 di cui al paragrafo 13.2].

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione.

Le Amministrazioni si riservano, direttamente o tramite soggetti terzi, la facoltà di eseguire sia verifiche periodiche sia verifiche puntuali legate all'insorgere di anomalie (ad esempio: numero anomalo di storni, poca chiarezza nelle scritture contabili), volte a controllare la veridicità e la correttezza dei conti giudiziali e delle scritture contabili legate alle attività di vendita.



## 11.2 PAGAMENTO DELLE ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (strumenti di supporto alla visita, visite guidate e visite/attività didattiche, prodotti dei bookshop – comprensivi di “fuori book” ), versando a ogni Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti di competenza (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa a ciascuna Amministrazione, nel conto corrente indicato da ogni Amministrazione nel contratto, la relativa quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi di competenza (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna a ogni Amministrazione un rendiconto mensile e, per la DRM Puglia, un rendiconto mensile per ciascun Sito e uno generale riassuntivo di tutti i Siti. I prospetti sono redatti per tipologia di servizio (con dettaglio del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio e delle quantità) e contengono il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al lordo IVA, netto di IVA, le royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali sono applicate le Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento alle Amministrazioni della Royalty si applicherà la penale di cui al n. 29 del paragrafo 13.2.

## 11.3 VERSAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del **Canone** è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il quinto giorno lavorativo del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data - il Concessionario:

- versa al MarTa, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel Contratto, una quota pari al 30% della quota parte semestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta;
- versa alla DRM Puglia, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel Contratto, una quota pari al 70% della quota parte semestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 29 del paragrafo 13.2.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti dell'Amministrazione.

## 12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e le Amministrazioni dovranno redigere un “Verbale di Riconsegna degli spazi” concessi in prestito d'uso da ogni Amministrazione e di cui il Concessionario ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

Al termine del contratto, il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare il database contenente i dati storici sull'attività di vendita di competenza nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.



Il Concessionario si impegna, su richiesta delle Amministrazioni, con modalità e tempistiche da concordare con queste ultime, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali integrati (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

### 13 VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, le Amministrazioni effettueranno verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. Le Amministrazioni si riservano, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale sarà applicata la penale n. 30 di cui allo stesso paragrafo.

#### 13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (**ISg**), calcolato trimestralmente da ogni Amministrazione, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

##### 13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione verrà elaborato separatamente per ciascuna Amministrazione ed è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato da ogni Direttore dell'Esecuzione per ciascun Sito oggetto di rilevazione.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

|   |  | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---|--|---------|----------|-------|--------|
| <b>Servizi di accoglienza e vendita</b>                       |  |         |          |       |        |
| a   | Disponibilità e cortesia del personale*  | 0       | 1        | 2     | 3      |
| b   | Professionalità (competenza ed efficienza) del personale   | 0       | 1        | 2     | 3      |
| c   | Chiarezza ed esaustività delle informazioni erogate  | 0       | 1        | 2     | 3      |
| d   | Efficienza del sistema di prenotazione/prevendita  | 0       | 1        | 2     | 3      |
| e   | Efficienza del sistema di noleggio e deposito degli strumenti multimediali di supporto alla visita (numero adeguato alle richieste dell'utenza)* | 0       | 1        | 2     | 3      |
| <b>Servizi di visite guidate e visite/attività didattiche</b> |  |         |          |       |        |
| f   | Disponibilità e cortesia del personale   | 0       | 1        | 2     | 3      |



|                             |  |   |   |   |   |
|-----------------------------|--|---|---|---|---|
| <b>g</b>                    | Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <b>Servizio di bookshop</b> |  |   |   |   |   |
| <b>h</b>                    | Chiarezza dei prezzi esposti   | 0 | 1 | 2 | 3 |
| <b>i</b>                    | Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto                 | 0 | 1 | 2 | 3 |

*Tabella 8 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione*

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario, compilato trimestralmente dal Direttore dell'Esecuzione, consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale  $ISde_i$ , secondo la seguente formula:

$$ISde_i = R/27$$

con:

$ISde_i$  = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione per il singolo sito;

R = risultato totale ottenuto dalla compilazione del questionario ovvero la somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'Esecuzione ad ogni aspetto elencato;

27 = risultato massimo ottenibile nel questionario (nel caso il Direttore dell'Esecuzione assegnasse un voto massimo, cioè 3, ad ogni aspetto)

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, ogni Direttore dell'Esecuzione comunica al Gestore del Contratto e/o al/i Responsabile/i del/i Servizio/i il risultato del questionario di competenza, con il relativo indicatore di soddisfazione ( $ISde_i$ ), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Esempio:

*Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che, relativamente al Museo Archeologico Nazionale di Taranto tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 18.*

*L'Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:*

$$ISde_{MarTa} = 18/27 = 0,67$$

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori ( $ISv$ ) è dato dalla valutazione dei questionari tematici di seguito descritti.

Ogni questionario tematico prevede l'attribuzione di giudizi, da parte dei visitatori, a ciascun aspetto indagato nel questionario stesso, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

I questionari saranno distribuiti trimestralmente ad un campione di visitatori (la numerosità del campione è specificata di seguito per ciascun Sito e per ciascun questionario tematico).

La media dei risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dai campioni di seguito specificati consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori ( $ISv$ ) trimestrale per ciascun Sito.

Il questionario deve essere distribuito solo per i Siti ove il servizio oggetto di valutazione è presente.



**Questionario tematico relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria:**

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e biglietteria di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

|   |  | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---|--|---------|----------|-------|--------|
| a | Disponibilità e cortesia del personale | 0       | 1        | 2     | 3      |
| b | Livello del servizio (tempi di attesa) | 0       | 1        | 2     | 3      |
| c | Chiarezza dei prezzi esposti           | 0       | 1        | 2     | 3      |
| d | Chiarezza delle informazioni ricevute  | 0       | 1        | 2     | 3      |

*Tabella 9 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre per ciascun Sito, 20 per i Musei del cluster 3) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione per ogni Sito dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico e di biglietteria da parte dei visitatori ( $ISv_t$ ), trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_t = \frac{R_{med}}{12}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

12 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori di Castel del Monte che hanno compilato il questionario, 15 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 25 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(15 * 12) + (25 * 8) + (10 * 4)}{50} = 8,4$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di front office on site dei visitatori ( $ISv_t$ ) per Castel del Monte, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_t = \frac{8,4}{12} = 0,7$$

**Questionario tematico relativo agli strumenti di supporto alla visita**

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).



|   |   | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---|---|---------|----------|-------|--------|
| a | Tempi di attesa per il ritiro dei supporti                    | 0       | 1        | 2     | 3      |
| b | Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei supporti | 0       | 1        | 2     | 3      |
| c | Chiarezza dell'audio (suono, nitidezza)                       | 0       | 1        | 2     | 3      |
| d | Chiarezza dei contenuti culturali                             | 0       | 1        | 2     | 3      |
| e | Pulizia dei supporti  | 0       | 1        | 2     | 3      |
| f | Adeguatezza del prezzo  | 0       | 1        | 2     | 3      |
| g | Adeguatezza della durata                                      | 0       | 1        | 2     | 3      |

*Tabella 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – strumenti di supporto alla visita*

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre per ciascun Sito, 10 per i musei del cluster 3) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita ( $ISv_{sv}$ ), trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{sv} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

*Ipotizzando che dei 20 visitatori del Castello Svevo di Bari che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:*

$$R_{med} = \frac{(10 * 21) + (5 * 14) + (5 * 7)}{20} = 15,75$$

*L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di supporto dei visitatori ( $ISv_{sv}$ ) del Castello Svevo di Bari, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:*

$$ISv_{sv} = \frac{15,75}{21} = 0,75$$

#### **Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate:**

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite guidate di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).



|   |   | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---|---|---------|----------|-------|--------|
| a | Disponibilità e cortesia del personale            | 0       | 1        | 2     | 3      |
| b | Preparazione e chiarezza espositiva del personale | 0       | 1        | 2     | 3      |
| c | Puntualità del personale                          | 0       | 1        | 2     | 3      |
| d | Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese    | 0       | 1        | 2     | 3      |
| e | Adeguatezza del prezzo della visita               | 0       | 1        | 2     | 3      |
| f | Adeguatezza della durata della visita             | 0       | 1        | 2     | 3      |
| g | Facilità di prenotazione                          | 0       | 1        | 2     | 3      |

*Tabella 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate*

Il questionario viene somministrato presso ciascun Sito nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per ciascun Sito, 5 per i musei del cluster 3) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate ( $ISv_{vg}$ ) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

$$ISv_{vg} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

Esempio:

*Ipotizzando che dei 10 visitatori del Parco Archeologico di Egnazia che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 2 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 3 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:*

$$R_{med} = \frac{(5 * 21) + (2 * 14) + (3 * 7)}{10} = 15,4$$

*L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate dei visitatori ( $ISv_{vg}$ ) del Parco Archeologico di Egnazia, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:*

$$ISv_{vg} = \frac{15,4}{21} = 0,73$$

#### **Questionario tematico relativo al servizio di visite/attività didattiche:**

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite/attività didattiche di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

| Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---------|----------|-------|--------|
|---------|----------|-------|--------|



|   |   |   |   |   |   |
|---|---|---|---|---|---|
| a | Disponibilità e cortesia del personale            | 0 | 1 | 2 | 3 |
| b | Preparazione e chiarezza espositiva del personale | 0 | 1 | 2 | 3 |
| c | Puntualità del personale                          | 0 | 1 | 2 | 3 |
| d | Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese    | 0 | 1 | 2 | 3 |
| e | Adeguatezza del prezzo dell'attività              | 0 | 1 | 2 | 3 |
| f | Adeguatezza della durata dell'attività            | 0 | 1 | 2 | 3 |
| g | Facilità di prenotazione                          | 0 | 1 | 2 | 3 |

*Tabella 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite/attività didattiche*

Il questionario viene somministrato presso ciascun Sito nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per ciascun Sito, 5 per i Musei del cluster 3) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività didattiche ( $ISv_{ad}$ ) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

$$ISv_{ad} = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

21 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

#### **Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:**

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di bookshop di seguito elencati e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

|   |  | Pessimo | Mediocre | Buono | Ottimo |
|---|--|---------|----------|-------|--------|
| a | Disponibilità e cortesia del personale   | 0       | 1        | 2     | 3      |
| b | Professionalità (competenza ed efficienza) del personale   | 0       | 1        | 2     | 3      |
| c | Tempi di attesa per il pagamento   | 0       | 1        | 2     | 3      |
| d | Chiarezza dei prezzi esposti   | 0       | 1        | 2     | 3      |
| e | Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative | 0       | 1        | 2     | 3      |

*Tabella 13 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop*

Il questionario viene somministrato presso ciascun Sito nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori per ciascun Sito dei Cluster 1 e 2) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop ( $ISv_b$ ) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:



$$ISv_b = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore;

15 = risultato massimo totale ottenibile per ciascun questionario (nel caso in cui l'Utente i-esimo attribuisse il massimo punteggio, cioè 3, a ciascun aspetto).

\*\*\*

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi sopra elencati per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_i = \frac{ISv_t + ISv_{sv} + ISv_{vg} + ISv_{ad} + ISv_b}{5}$$

dove:

$ISv_i$  = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori per il singolo sito;

$ISv_t$  = Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria;

$ISv_{sv}$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione degli strumenti di supporto alla visita;

$ISv_{vg}$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

$ISv_{ad}$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche;

$ISv_b$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Il Concessionario si rende disponibile a:

- provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori ( $ISv_i$ ) e alla elaborazione dei relativi dati;
- provvedere alla sola elaborazione dei dati tratti da questionari somministrati direttamente dall'Amministrazione, finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori ( $ISv_i$ ).

In entrambi i casi sopra citati il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al competente Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e l'indicatore di soddisfazione ( $ISv_i$ ) relativo a ciascun Sito.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 31 del paragrafo 13.2.

### 13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

La metodologia applicata integra il sistema di applicazione delle penali ed il sistema di valutazione della qualità del servizio erogato al fine di rendere più trasparente l'applicazione delle penali stesse.

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale ( $ISg_i$ ), rilevato trimestralmente per ciascun Sito, secondo la seguente formula:

$$ISg_i = (ISde_i \times 0,5) + (ISv_i \times 0,5)$$

dove:

$ISde_i$  = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del singolo Sito da parte del competente Direttore dell'Esecuzione;

$ISv_i$  = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori del singolo Sito.

Una volta calcolati gli  $ISg_i$  di tutti i Siti, si ottiene l'indicatore  $ISg$  medio ottenuto dalla media degli  $ISg_i$  dei singoli Siti.

Tale valore ( $ISg$ ) è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo ( $ISo$ ) e, sulla base degli scostamenti rilevati, viene determinato l'importo delle penali.



Nel periodo di validità del Contratto, l'indicatore di soddisfazione obiettivo sarà pari a 0,67.

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale ( $P_{ISg}$ ) avviene attraverso la seguente formula:

$$P_{ISg} = k \times F \times 1\%$$

Dove:

F= aggio + ricavi degli altri servizi al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale medio

K =0 se  $ISg \geq 0,67$

K =0,25 se  $0,4 \leq ISg < 0,67$

K =0,5 se  $0,2 \leq ISg < 0,4$

K=1 se  $0 < ISg < 0,2$

### 13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, le Amministrazioni si riservano di applicare al Concessionario specifiche penali a fronte di inadempimenti o disservizi che non siano di gravità tale da compromettere la prosecuzione del rapporto concessorio. La valutazione della gravità è rimessa alla valutazione discrezionale delle Amministrazioni che sono tenute, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate senza alcun preavviso da parte di ogni Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", alle quali potrà/anno partecipare il Gestore del Contratto e/o i Responsabili di servizio.

All'esito delle verifiche di conformità, pertanto, ogni Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

| n° | Inadempimento sanzionato con penale  | Riferimento in Capitolato | Valore della penale                               | Modalità di riscontro   |
|----|--|---------------------------|---|---|
| 1  | Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.   | Par. 6.1                  | 1.000,00 € per ogni difformità rilevata.          | Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con le Amministrazioni e lo stato di allestimento dei servizi.                                     |
| 2  | Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali, presso tutti i Siti, i servizi oggetto di gara devono essere garantiti. | Par. 6.1                  | 500,00 € all'ora.                                 | Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e, per ciascun sito, quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con le Amministrazioni. |
| 3  | Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.   | Par. 9                    | 500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione. | Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.                                 |



|    |  |                                 |  |  |
|----|--|---------------------------------|--|--|
| 4  | Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e delle Amministrazioni.   | Par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica) | 200,00 € per ogni giorno di ritardo.                 | Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dai parr. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).                             |
| 5  | Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e delle Amministrazioni.  | Par. 9                          | 100,00 € per ogni giorno di ritardo.                 | Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 9.  |
| 6  | Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera infrastruttura informatica. | Par. 7.6.2                      | 1.000,00 € per ogni ora di ritardo                   | Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte dei Direttori dell'Esecuzione e risoluzione del problema.              |
| 7  | Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte delle Amministrazioni.  | Par. 7.6.2                      | 1.000,00 € per ogni giorno di ritardo                | Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.                                    |
| 8  | Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.  | Par. 7.6.2.3                    | 100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report. | Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 7.6.2.3                                       |
| 9  | Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi.  | Par. 7.6.4                      | 200,00 € per ogni giorno di ritardo.                 | Confronto tra la data di consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi e i termini previsti al paragrafo 7.6.4 |
| 10 | Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.   | Par. 7.1.1, 7.2, 7.5.1 e 8.1    | 500,00 € per ogni giorno di ritardo.                 | Confronto tra il termine indicato nei par. 7.1.1, 7.2, 7.5.1, 8.1 e la data di intervento del Concessionario.                        |
| 11 | Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.                                      | Par. 7.1.1                      | 1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.               | Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti e la data di attivazione del servizio.                  |
| 12 | Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.  | Par. 7.1.2                      | 100,00 € per ogni giorno di ritardo                  | Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.   |
| 13 | Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.  | Par. 7.1.2                      | 500,00 € per ogni mese di inadempienza               | Report mensile di cui al Par. 7.1.2  |
| 14 | Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.                    | Par. 7.1.2                      | 500,00 € per ogni mese di inadempienza               | Report mensile di cui al Par. 7.1.2  |
| 15 | Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.   | Par. 7.1.2                      | 250,00 € per ogni giorno di ritardo                  | Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del Call Center.  |



|    |   |                   |  |  |
|----|---|-------------------|--|--|
| 16 | Ritardo nell'attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita.   | Par. 7.2          | 500,00 € per ogni giorno di ritardo    | Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti e la data di attivazione del servizio.  |
| 17 | Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.   | Par. 7.3          | 500,00 € per ogni giorno di ritardo.   | Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti e la data di attivazione del servizio.  |
| 18 | Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.   | Par. 7.3          | 250,00 € per ogni evento.              | Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.  |
| 19 | Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.  | Par. 7.4          | 500,00 € per ogni giorno di ritardo.   | Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti e la data di attivazione del servizio.  |
| 20 | Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.  | Par. 7.4          | 250,00 € per ogni evento.              | Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.   |
| 21 | Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con le Amministrazioni e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop).             | Par. 7.5          | 100,00 € per ogni difformità rilevata. | Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.  |
| 22 | Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.   | Par. 7.5.1        | 1.000,00 € per ogni giorno di ritardo. | Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio.   |
| 23 | Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con le Amministrazioni.   | Paragrafo 7.5.2.1 | 200,00 € per ogni infrazione rilevata. | Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nei punti vendita (Bookshop).                               |
| 24 | Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.   | Paragrafo 7.5.2.2 | 250,00 € per ogni infrazione rilevata. | Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con le Amministrazioni e quanto prodotto.                                     |
| 25 | Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti delle TVM ( <i>ticket vending machine</i> ). | Paragrafo 8.1     | 200,00€ per ogni ora di ritardo        | Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema. |
| 26 | Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita per cause imputabili al Concessionario.  | Paragrafo 8.1     | 1.000,00 € per ogni giorno di ritardo. | Confronto tra la data di Avvio delle Attività/data di inaugurazione dei Siti e la data di attivazione del servizio.  |



|  |  |                                 |   |  |
|--|--|---------------------------------|---|--|
| 27   | Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.  | Par. 7.6.3                      | 500,00 € per ogni giorno di ritardo.  | Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito web.  |
| 28   | Ritardo nella retrocessione alle Amministrazioni degli incassi dei titoli di accesso.  | Par. 11.1                       | Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28/09/2005, n. 222.   | Confronto tra i termini previsti nel Par. 11.1 e la data valuta del versamento.  |
| 29   | Ritardo nel pagamento della Royalty e del Canone.  | Par. 11.2 e 11.3                | 500,00 € per ogni giorno di ritardo   | Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.   |
| 30   | Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.   | Capitolo 13                     | 500,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata | Confronto tra il termine massimo concesso dalle Amministrazioni e la data di messa in pristino della violazione.   |
| 31   | Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.   | Par. 13.1.2                     | 100,00 € per ogni giorno di ritardo   | Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.2  |
| <b>Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto</b> |  | <b>Riferimento in Contratto</b> | <b>Valore della penale</b>  | <b>Modalità di riscontro</b>   |
| 32   | Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore  | Art. 13 comma 10                | 500,00 € per ogni giorno di ritardo   | Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte delle Concedenti) e la data di effettuazione del pagamento. |
| 33   | Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella | /                               | 500,00 € per ogni violazione rilevata   | Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti  |
| 34   | Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento                                | Art. 34 comma 9                 | 5.000,00 € per ogni violazione rilevata   | Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.  |
| 35   | Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"   | Art. 34 comma 9                 | 5.000,00 € per ogni giorno di ritardo   | Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 34 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.  |

Tabella 14 – Penali