

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO “IL MUSEO ARCHEOLOGICO NAZIONALE DI REGGIO CALABRIA” PER CONTO DEL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2564



1	PREMESSA	4
1.1	IL SITO OGGETTO DI GARA	4
2	GLOSSARIO	5
3	OGGETTO	6
4	DURATA.....	7
5	VALORE DELLA GARA	7
6	INFORMAZIONI SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE	9
6.1	LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	9
6.2	POLITICHE DI TICKETING	11
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	12
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO E GUARDAROBA	12
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i> E GUARDAROBA	12
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	15
7.2	STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA	16
7.3	SERVIZIO VISITE GUIDATE.....	17
7.4	SERVIZIO VISITE E ATTIVITA' DIDATTICA	20
7.5	SERVIZIO BOOKSHOP	22
7.5.1	SERVIZIO DI VENDITA.....	22
7.5.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI MERCHANDISING.....	24
7.6	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE	25
7.6.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	25
7.6.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	27
7.6.3	SITO WEB DI VENDITA	32
7.6.4	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	33
7.6.5	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	33
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	34
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i>	36
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	38
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	38
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	40
10.1	FASE PRELIMINARE.....	41
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	42
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	43

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO	44
11.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY	44
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE	45
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	45
13	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI	45
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	46
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	46
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI	47
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	52
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	52



1 PREMESSA

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

Il presente documento 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 Reggio Calabria** (di seguito MArRC).

Il MArRC ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefigge di raggiungere con l'affidamento della concessione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione dei servizi in funzione delle diverse tipologie di visitatori;
- creare una sinergia tra i vari servizi offerti all'utenza.

Del presente documento fanno parte gli Allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Planimetrie degli spazi oggetto di concessione;

Allegato B: Dati storici di fruizione;

Allegato C: Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato D: Logo MArRC;

Allegato E: Scheda tecnica TVM.

1.1 IL SITO OGGETTO DI GARA

Il Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria (di seguito MArRC) è un Istituto del Ministero della Cultura e afferisce alla Direzione Generale Musei.

È stato istituito 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 MArRC è un Istituto dotato di autonomia speciale ed esercita le sue competenze nell'ambito della tutela, della conservazione e della fruizione pubblica.



2 GLOSSARIO

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

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

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 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 all'Amministrazione, di corrispettivi economici (canone e royalty) sugli incassi seguenti servizi per il pubblico: bookshop, visite guidate, visite/attività didattiche, strumenti di supporto alla visita.

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Servizi di accoglienza, informazione, orientamento e guardaroba;
 - Strumenti di supporto alla visita;
 - Visite guidate;
 - Visite/attività didattiche;
 - Bookshop;
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria.

Si precisa che il servizio guardaroba, obbligatorio per la consegna in custodia di valigie, zaini e pacchi ingombranti, ombrelli, bastoni, cavalletti, oggetti contundenti e punteruoli di ogni genere, alimenti e bevande, è gratuito ed è erogato dal personale del Concessionario (cfr. par. 7.1.1) nei mesi di maggiore affluenza (aprile-settembre) per almeno 8 ore al giorno, anche non continuative.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso il Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria, Piazza de Nava 26, Reggio di Calabria.

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 in uso, delle attrezzature strumentali, e di quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi, che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

Il Concessionario si impegna ad applicare almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali del CAM Sanificazione (Affidamento del servizio di pulizia e sanificazione di edifici e ambienti ad uso civile, sanitario e per i prodotti detergenti, approvato con DM 51 del 29 gennaio 2021, pubblicato in GURI n. 42 del 19 febbraio 2021) e ss.m.i.

Il Concessionario, inoltre, si impegna a osservare le disposizioni di cui all'art 266 comma 4 del D. Lgs. 152/2006 s.m.i. in materia di rifiuti provenienti da attività di manutenzione.

Il Concessionario si impegna altresì ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi (CAM) inerenti la carta per copia e carta grafica (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) e dei CAM Tessili (Forniture e noleggio di prodotti tessili, ivi inclusi mascherine filtranti, dispositivi medici e dispositivi di protezione individuale (approvato con DM 30 giugno 2021, in G.U.R.I. n. 167 del 14 luglio 2021) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici. Per i prodotti HW il Concessionario si doterà di prodotti in possesso dell'etichetta energetica Energy Star, laddove applicabile.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente documento, nello Schema di Contratto di Concessione e in 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 dell'Amministrazione 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 di cui al paragrafo 13.2.

4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, 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 € 471.411,00 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 2.357.055,00 (Euro duemilionitrecentocinquantasettemilazerocinquantacinque/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale dei biglietti pagati dall'utente)	€ 595.354	€ 700.416	€ 735.437	€ 772.209	€ 810.819	€ 3.614.235

VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE (INCASSI DA):

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA	€ 169.676	€ 199.619	€ 209.600	€ 220.080	€ 231.083	€ 1.030.058
SERVIZI PER IL PUBBLICO:	€ 220.071	€ 257.425	€ 269.875	€ 282.949	€ 296.677	€ 1.326.997
Bookshop	€ 111.328	€ 130.974	€ 137.522	€ 144.398	€ 151.618	€ 675.840
Strumenti di supporto alla visita	€ 59.820	€ 70.377	€ 73.895	€ 77.590	€ 81.470	€ 363.152
Visite guidate e visite/attività didattiche	€ 48.923	€ 56.074	€ 58.458	€ 60.961	€ 63.589	€ 288.005
TOTALE	€ 389.747	€ 457.044	€ 479.475	€ 503.029	€ 527.760	€ 2.357.055

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	TOTALE
VISITATORI STIMATI TOTALI	192.968	227.021	238.372	250.291	262.805	1.171.457

Tabella 2 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso al MARC, delle visite guidate, degli strumenti di supporto alla visita, dei prodotti del bookshop fisico ed *on line* nonché delle visite/attività didattiche. 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, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dell'Amministrazione, dei dati storici relativi al MARC e del benchmark con strutture simili.

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

Numero di visitatori attesi – Le stime sono state fornite dall'Amministrazione. Nel primo anno di concessione il numero di visitatori attesi totali (paganti e non paganti) è stato stimato all'85% rispetto al dato storico 2019. Per il secondo anno



è stato stimato pari al dato storico del 2019 mentre per gli anni successivi è stato stimato un tasso di crescita del 5% medio annuo (cfr. Tab. 2) rispetto all'anno precedente. Tali previsioni sono cautelative in quanto tengono in considerazione gli effetti della pandemia da COVID-19.

Incassi da titoli di accesso – La stima è stata effettuata moltiplicando il numero di visitatori attesi totali annui per il costo medio stimato di un biglietto presso il MArRC (media dati 2017-2019), pari a circa € 3, derivante dalla politica di *ticketing* in vigore (cfr. par. 6.2).

Incassi dei servizi per il pubblico:

- Bookshop – La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (5,0%) e lo scontrino medio (€ 12,00) stimati dall'Amministrazione al totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione;
- Visite guidate - La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (3,5%) e il prezzo (€ 6,00) per visita per persona stimati dall'Amministrazione al totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione.
- Visite/attività didattiche - La stima è stata effettuata considerando un biglietto pro capite (€ 3,50), un numero massimo di partecipanti (20) ed un numero medio mensile di visite/attività didattiche (8).
- Strumenti di supporto alla visita - La stima è stata effettuata considerando un tasso di utilizzo (5,5%) e un prezzo (€ 4,00) stimati dall'Amministrazione per l'Applicazione per Dispositivi Mobili congiuntamente a un tasso di utilizzo dell'1,5% e un prezzo di € 6,00 per il noleggio di smartphone con Applicazione già installata sul totale dei visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione.

La tabella seguente riepiloga i razionali delle stime degli incassi dei Servizi per il Pubblico:

Servizio per il Pubblico	Tasso di utilizzo	Scontrino medio/prezzo
Bookshop	5,0%	€ 12,00
Visite guidate	3,5%	€ 6,00
Didattica (n. laboratori/attività mensili)	8	€ 3,50
Applicazione per Dispositivi Mobili	5,5%	€ 4,00
Smartphone con Applicazione per Dispositivi Mobili installata	1,5%	€ 6,00

Tabella 3 –Tassi di utilizzo e prezzi medi stimati

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, alla documentazione di gara è allegato un Piano Economico e Finanziario di massima (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il piano economico finanziario 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.

Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese 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 costi per tutti i servizi, i ricavi dai servizi di bookshop, visite guidate, visite/attività didattiche e strumenti di supporto alla visita nel PEF dovranno derivare da una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio rapportati al numero di visitatori stimato di cui alla tabella 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 SUL SITO OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria, Piazza De Nava, 26, 89100 Reggio di Calabria (RC), negli spazi descritti nella planimetria allegata al presente Documento (Allegato A), e visionabili in sede di sopralluogo.

Il Museo si sviluppa su 5 livelli fuori terra cui si aggiungono piano interrato e seminterrato, la terrazza e i piani soppalcati del seminterrato per un totale di circa 14.000 mq. Il piano terra (livello D) ospita un'ampia corte intitolata a Paolo Orsi, una biblioteca, una sala conferenze polifunzionale oltre alla sala dedicata ai Bronzi. La superficie espositiva è di oltre 2.000 mq, per un totale di 50 sale. L'esposizione permanente è su quattro livelli e il percorso di visita inizia al secondo piano, livello A, dedicato alla Preistoria e Protostoria. Il livello B ospita città e santuari della Magna Grecia. Il livello C accoglie oggetti di vita quotidiana dalle necropoli. Il livello D è dedicato a Reggio antica.

Gli spazi oggetto della presente concessione si trovano al piano terra (livello D).

Si precisa che al Livello D è presente la **"Sala Bronzi"**, ad accesso contingentato per assicurare gli standard microclimatici necessari per la conservazione delle opere.

SPAZI IN CONCESSIONE

Per l'erogazione di tutti i servizi di cui al presente documento il Concessionario avrà in dotazione tutti gli arredi che, forniti a cura e spese dell'Amministrazione, gli saranno concessi in comodato d'uso gratuito per i cinque anni di durata della Concessione. Gli ulteriori, eventuali arredi, che saranno solo "accessori" (ad es. sedie, cestino, ecc.), e le apparecchiature necessarie all'espletamento dei servizi saranno invece a cura e spese del Concessionario (ad esempio pc, cassaforte, telefoni, etc.).

A) Un ambiente per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, guardaroba, biglietteria, vendita di servizi per il pubblico (tranne il bookshop – cfr. punto B), collocato nella sala di ingresso principale al Museo (Piazza Paolo Orsi - Livello D) e configurato secondo quanto rappresentato nella planimetria (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo.

Tale ambiente deve essere allestito al minimo con:

- 1 postazione presidiata da personale dedicato ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita dei servizi per il pubblico (tranne il bookshop), attiva tutti i giorni di apertura nell'orario di apertura del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria;
- 1 postazione presidiata da personale dedicato al servizio di guardaroba attiva tutti i giorni di apertura nei mesi di maggiore affluenza (aprile-settembre) per almeno 8 ore, anche non continuative quindi ripartibili in fasce orarie in base all'affluenza rilevata (ad es. non esaustivo 09:00-12:00 e 15:00-20:00).

L'ambiente dedicato al servizio di guardaroba è collocato nel vano alle spalle del bancone della postazione dedicata ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita dei servizi per il pubblico (tranne il bookshop). L'Amministrazione dispone anche di un magazzino di circa 1 mq che metterà a disposizione del Concessionario, visionabile in sede di sopralluogo.

In prossimità del bancone biglietteria è installata e funzionante una **"postazione automatizzata"** non presidiata, costituita da una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*), di proprietà



dell'Amministrazione che la concederà in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della concessione (cfr. par. 8.1).

L'area in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, guardaroba, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico dovrà essere dotata, a cura e spese del Concessionario, di connessione internet gratuita per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* e di scaricare l'Applicazione per Dispositivi Mobili per il supporto alla visita.

B) Un ambiente dedicato al servizio del bookshop, situato al Livello D di cui sopra, visibile nella planimetria (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo.

Tale ambiente deve essere allestito al minimo con:

1 postazione presidiata da personale dedicato e attiva tutti i giorni di apertura del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria negli orari indicati nel prosieguo.

C) Una sala conferenze che può essere utilizzata anche per le attività didattiche, situato al Livello D di cui sopra, visibile nella planimetria (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo.

Si precisa che gli ambienti sopra individuati (A, B e C):

- verranno consegnati e messi a disposizione del Concessionario in via esclusiva, ad eccezione di quello per la didattica, data la sua polifunzionalità. Per la didattica si precisa che il programma di utilizzo della sala ed il relativo calendario, dovrà essere concordato trimestralmente con l'Amministrazione.
- 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. par. 10.2).

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

Il Concessionario non avrà nulla a pretendere in caso di eventuali momentanee chiusure del MARC che dovessero rendersi necessarie per consentire l'installazione di nuovi arredi progettati e forniti a cura e spese dell'Amministrazione.

Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche (con personale e/o automatizzate) per far fronte a ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione dei servizi, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori. (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario del MARC.

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale del MARC (cfr. Allegato D) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli sopra citati, o dall'Amministrazione non autorizzati, e a non usare il logo dell'Amministrazione nonché altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente documento.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di utilizzare il logo, i marchi o gli altri segni distintivi per fini istituzionali ovvero di consentirne l'uso anche ad altri soggetti all'uopo autorizzati.

ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

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



Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, ferme restando eventuali variazioni di orario richieste dall'Amministrazione con un preavviso di almeno 24 ore, pena l'applicazione della penale n. 1 di cui al paragrafo 13.2:

- Accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche e automatizzate), vendita dei servizi per il pubblico (tranne il bookshop): martedì – domenica dalle 09:00 alle 20:00.
- Guardaroba: martedì – domenica nei mesi di maggiore affluenza (aprile- settembre) per 8 ore giornaliere, anche non consecutive, nelle fasce orarie di maggiore affluenza (ad es. non esaustivo 09:00-12:00 e 15:00-20:00);
- Visite guidate, visite/attività didattiche: martedì – domenica dalle 09:00 alle 20:00, dietro prenotazione;
- Bookshop: martedì – domenica dalle 09:30 alle 20:00.

Da luglio a settembre, due volte la settimana, gli orari di apertura del MArRC sono prolungati fino alle ore 23:00 (orario non stop 09:00 - 23:00).

La vendita dei titoli di accesso (dalle postazioni fisiche e da quelle automatizzate), dovrà cessare 30 minuti prima dell'orario di chiusura del Museo

Eventuali richieste da parte del Concessionario in merito alla variazione degli orari indicati dall'Amministrazione dovranno essere adeguatamente motivate e, ove ritenute accoglibili dall'Amministrazione, saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione prima della data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.2).

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, 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 l'Amministrazione modifichi 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, l'Amministrazione darà 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 dall'Amministrazione in ottemperanza del D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva 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 essa 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 al MArRC deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito.

Il valore degli attuali titoli di accesso sono visionabili al seguente link: <https://www.biglietteriamarrc.it/prodotto/ticket/>.

Il MArRC potrà stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo prezzi agevolati per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre all'Amministrazione analoghe convenzioni, che la stessa Amministrazione valuterà.

L'Amministrazione si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali. In tal caso il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione del supplemento al titolo d'accesso ordinario (cd. biglietto integrato) e relativa vendita.

Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre 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 del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria. 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 del patrimonio culturale del MARC, 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.

L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente documento. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo previa autorizzazione dell'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 7 - Relazione Tecnica**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva 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.

7.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI, ORIENTAMENTO E GUARDAROBA

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

Gli obiettivi sono offrire sia una chiara, efficace ed efficiente comunicazione agli utenti con riguardo all'offerta e ai servizi del MARC nella sua interezza, sia 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, ORIENTAMENTO ON SITE E GUARDAROBA

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

1. gestione del personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1;
2. fornitura di uno schermo informativo touch-screen;
3. stampa e distribuzione di brochure/mappe;
4. guardaroba.

Mediante tale organizzazione, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime sul MARC:

- a) orari di apertura e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee, eventi, etc.);
- c) inclusione dell'offerta culturale (accessibilità dei servizi per il pubblico per i visitatori fragili/diversamente abili);
- d) collocazione nel MARC dei servizi per l'utenza (bookshop, ascensori, servizi igienici, etc.);
- e) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;



- f) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, visite/attività didattiche, strumenti di supporto alla visita);
- 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 sul MArRC e sulla sua collezione permanente;
- i) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno del MArRC, elenco degli oggetti che non possono esservi introdotti, etc.);
- j) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta;
- k) informazioni sulla rete wi-fi del MArRC.

Il reperimento delle apparecchiature necessarie al corretto svolgimento del servizio è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, 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 in uso e delle strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali, inclusi gli arredi in uso;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica, carta per ricevute, mappe, etc.);
- le utenze telefoniche e internet.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce se non concordate con l'Amministrazione;
- 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 in uso e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o piccole riparazioni a cura e spese del Concessionario stesso. Qualora il Concessionario non provveda agli interventi richiesti decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 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 in uso, 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 n. 10 di cui al paragrafo 13.2.

PERSONALE DEDICATO

Il servizio di accoglienza, informazioni, orientamento e guardaroba deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1, visionabili nella planimetria allegata e in sede di sopralluogo, e deve essere orientato a garantirne la fruizione a tutti i visitatori, in armonia con le politiche di accessibilità del Museo nei confronti dei visitatori fragili/diversamente abili.

Tale personale dovrà inoltre distribuire le brochure/mappe del MArRC.

BROCHURE/MAPPE



Il Concessionario dovrà provvedere alla stampa e distribuzione gratuita presso il pubblico di brochure/mappe del MArRC, nelle seguenti lingue straniere: inglese, francese e tedesco.

I contenuti, le tirature, il layout e la linea grafica di tali stampati sono a carico del Concessionario e dovranno essere concordati con il MArRC con congruo anticipo e comunque prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1).

Successivamente, il Concessionario concorderà con l'Amministrazione, con cadenza almeno annuale, gli eventuali aggiornamenti.

Le brochure/mappe cartacee del MArRC dovranno consentire l'orientamento dei visitatori all'interno del medesimo. Si riporta nella tabella seguente le caratteristiche degli stampati e le tirature minime richieste annualmente:

Tipo di stampato	Caratteristiche	Tiratura	Frequenza di stampa
Mappa/brochure per l'orientamento all'interno del MArRC	-formato A4 (minimo); -stampa a colori (al minimo 4+4 colori)	10.000	2 ristampe all'anno

Tabella 4 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

Tale materiale dovrà essere distribuito presso le postazioni di cui al paragrafo 6.1 dove è presente il personale a presidio. È onere del Concessionario provvedere alla gestione di tali materiali informativi mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati.

SCHERMO

Il Concessionario dovrà fornire uno schermo touch-screen da posizionare all'interno del MArRC presso l'ingresso principale (Livello D).

Tale apparecchiatura dovrà erogare, al minimo, tutte le informazioni sopra elencate (a-k), almeno in lingua italiana e inglese; esse infatti sono lo strumento dinamico attraverso il quale i visitatori possono, sempre e in tempo reale, essere aggiornati sulle modalità di fruizione più adatte ai loro interessi, sia in termini di offerta culturale (tipologie di biglietti e di servizi disponibili) sia in termini di disponibilità di tempo per la visita.

Lo schermo touch-screen dovrà essere fornito rispettando le caratteristiche minime di seguito descritte:

- dimensioni minime: 32"
- risoluzione minima: 1280x720
- tecnologia: LED

È onere del Concessionario l'installazione, l'alimentazione e la gestione di tale apparecchiatura. Il Concessionario dovrà provvedere altresì alla manutenzione dell'apparecchiatura garantendone, per tutta la durata della concessione, gli standard qualitativi.

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 nell'apparecchiatura, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 23 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 24 ore solari.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività** (cfr. par. 10.2) **lo schermo deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione.**

GUARDAROBA

Il servizio guardaroba, obbligatorio per la consegna in custodia di valigie, zaini e pacchi ingombranti, ombrelli, bastoni, cavalletti, oggetti contundenti e punteruoli di ogni genere, alimenti e bevande, è gratuito ed è erogato dal personale del Concessionario (cfr. par. 9 e cfr. par. 6.1) nei mesi di maggiore affluenza (aprile-settembre) per almeno 8 ore al giorno, anche non continuative.

Il guardaroba è collocato nel vano alle spalle della postazione dedicata ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita dei servizi per il pubblico (tranne il bookshop) (cfr. par. 6.1).



Il personale del Concessionario, in caso di oggetti non ritirati, lo segnalerà al personale del MArRC e solo in subordine, o in caso di emergenza, direttamente alle Autorità.

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

Il Concessionario deve fornire un servizio di Call Center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta culturale del MArRC e dei servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione dei titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico oggetto di concessione.

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, francese e tedesca ciascuna per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (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).

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

Il Concessionario deve rendere disponibile per l'utenza un numero telefonico dedicato a tariffazione urbana (e comunque non speciale), con sistema di IVR all'accesso che orienti le chiamate verso il servizio richiesto (informazioni, prenotazioni e/o prevendita) in lingua italiana, inglese, francese, tedesca, spagnola e russa.

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;
- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione titoli di accesso gratuiti/ridotti 18-25 anni/ altre tipologie di riduzioni.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 6 giorni a settimana (martedì-domenica) dalle 09:00-20:00;

e con l'eventuale estensione di **operatività** indicata in **OFFERTA TECNICA** dal Concessionario [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** – **Estensione operatività del call center con uscita operatore**)].

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.

¹ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna all'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. 11 del paragrafo 13.2.

Il Call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 12 e 13 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 n. 14 di cui al paragrafo 13.2.

7.2 STRUMENTI DI SUPPORTO ALLA VISITA

Oggetto del servizio è la messa a disposizione del pubblico di strumenti di supporto per l'approfondimento della visita presso il MARC.

Obiettivo del servizio è la valorizzazione del patrimonio culturale del MARC 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 del MARC.

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

- lo sviluppo di una Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita, incluso l'editing dei contenuti culturali di base che saranno forniti dall'Amministrazione, che possa essere scaricabile da parte degli utenti (tramite gli store Android e iOS e/o come applicativo online);
- la messa a disposizione e il noleggio di supporti multimediali (smartphone), con l'Applicazione di cui sopra già installata.

I due strumenti (Applicazione per dispositivi mobili e Smartphone) disporranno 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 Applicazione o tramite smartphone con Applicazione già installata).

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 l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

Gli smartphone devono essere prenotabili e acquistabili sia tramite il personale a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 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.

È onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. È altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'Applicazione (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta dal MARC entro i termini con lo stesso concordati.

I contenuti culturali dovranno essere resi fruibili al minimo dal Concessionario secondo le seguenti modalità di visita:

- “percorso adulti” e “percorso bambini” in lingua italiana, inglese, tedesca, francese e russa;
- “percorso per “utenti diversamente abili” in lingua italiana, inglese e, qualora offerto, nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara [(vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Applicazione per dispositivi mobili: LIS**)]).



L'Amministrazione comunicherà al Concessionario, almeno 45 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, i contenuti culturali di base su cui eseguire l'editing, nonché fornirà 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 e delle grafiche e animazioni.

Le modalità operative di dettaglio dei percorsi di supporto alla visita dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione 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 7 - Relazione Tecnica – Applicazione per dispositivi mobili: contenuti e percorsi**).

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti culturali dell'Applicazione (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche anche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati. Il software di gestione dell'Applicazione dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

È onere del Concessionario fornire gli smartphone 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) 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 degli smartphone presso le postazioni sopra citate senza creare eccessivo ingombro.

L'Applicazione richiesta al Concessionario dovrà garantire una modalità 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 sulla struttura del MARC e comunque in armonia con il contesto. È onere del Concessionario provvedere all'installazione di tale tecnologia di interazione; si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione.

Resta inteso che il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari almeno 20 smartphone (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli smartphone 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. 9 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 dell'Amministrazione** con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra l'applicazione e i punti di interesse oggetto dei percorsi.

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 n. 15 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 (scolaresche, 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 l'Amministrazione e approvati dalla stessa 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 verso la storia e la collezione del MARC sia nella sua interezza sia con un focus sui Bronzi, nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e culturali così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (adulti, famiglie, stranieri etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.

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 l'Amministrazione, è inoltre possibile prevedere aperture straordinarie del MARC senza oneri aggiuntivi per l'Amministrazione stessa.

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni fisiche di cui al paragrafo 6.1 sia tramite canali *offsite* (sito Web e Call Center).

Tali visite, che potranno essere differenziate sulla base della durata della singola visita e dell'utenza alla quale vengono rivolte, dovranno inoltre essere organizzate ed erogate obbligatoriamente in lingua inglese e in lingua tedesca con livello certificato C2², e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2³, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua francese; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua russa; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: LIS**).

Inoltre, in occasione delle giornate istituzionali dedicate alla disabilità, tali visite dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente anche in lingua LIS.

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.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, i contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle visite guidate dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), in coerenza e in attuazione di

² Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

³ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



quanto descritto e offerto in fase di gara (**Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche-organizzazione; Allegato 7 - Relazione Tecnica – Visite Guidate: contenuti e percorsi**).

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 20 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19. Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 10, dovrà essere previsto l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura e spese del Concessionario.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari almeno 40 whisper (stima da considerarsi presunta e non vincolante). È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi per tutta la durata del contratto e alla sostituzione di quelli difettosi, non funzionanti o mancanti.

Si precisa che:

- per le visite guidate non organizzate dal concessionario, il prezzo del noleggio degli apparecchi whisper sarà definito dal concessionario in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2);
- per le visite guidate organizzate dal concessionario, il costo degli apparecchi whisper risulta ricompreso nel pagamento della visita guidata e pertanto il visitatore non dovrà sopportare alcun onere aggiuntivo per il noleggio delle stesse.

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di visite guidate offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di visite guidate costituiranno obbligazioni contrattuali.

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 nel Sito, fatte salve variate disposizioni del MiC.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto, su base semestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio di visite guidate attraverso la redazione di una Relazione sul suo andamento che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti di cui al paragrafo 7.6.2.3.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione 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), 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 di visite guidate 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 n. 16 di cui al paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale n. 17 di cui al paragrafo 13.2.



7.4 SERVIZIO VISITE E ATTIVITA' DIDATTICA

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite/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).

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con l'Amministrazione.

Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sulla storia e sull'esposizione permanente del MArRC, con un focus sui Bronzi, sulle mostre temporanee/eventi occasionali, 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.**

L'Amministrazione si riserva la facoltà di svolgere direttamente, o con soggetti terzi (pubblici e/o privati), attività didattiche destinate a utenti singoli, gruppi, infanzia o famiglie sia di organizzare laboratori, a titolo gratuito destinati a target specialistici di pubblico (es. infanzia) e alle famiglie, o per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

L'Amministrazione inoltre si riserva 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.

I contenuti culturali e le modalità espositive di dettaglio delle attività didattiche dovranno essere rappresentate e concordate con il personale scientifico/didattico dell'Amministrazione 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 7 - Relazione Tecnica - Attività didattiche – contenuti e percorsi**).

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 all'Amministrazione.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Concessionario eventuali modifiche al programma di attività didattiche in occasione, a esempio, di modifiche al percorso espositivo, mostre temporanee, etc.

Il prezzo delle visite/attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile sia tramite le postazioni di cui al paragrafo 6.1 sia tramite canali offsite (Sito Web e Call Center).

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo ammissibile di componenti di ciascun gruppo/laboratorio è di 20 persone, fatta eccezione i gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19.

Per l'erogazione del servizio di attività didattica il Concessionario potrà utilizzare, oltre alla Piazza Paolo Orsi e alle sale espositive, la sala conferenze già provvista di arredi, così come descritta al paragrafo 6.1 e indicata nella planimetria allegata al presente documento, che sarà visionabile in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

In caso di ulteriori arredi necessari, questi saranno a cura e spese dell'Amministrazione. Gli arredi sono in ogni caso concessi in comodato d'uso gratuito per i cinque anni di durata della concessione.

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



Al termine di ciascun laboratorio/attività il Concessionario dovrà provvedere a pulire, riordinare lo spazio utilizzato, ripristinando la situazione esistente prima dello svolgimento del/la laboratorio/attività, applicando le regole della raccolta differenziata pertinenti.

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

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 e avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche con specifico riferimento alla didattica museale. 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 nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema)** - Attività didattica: LIS].

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica** – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione; **Allegato 7 - Relazione Tecnica** – Attività Didattica: contenuti e percorsi).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di attività didattiche offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta delle attività didattiche costituiranno obbligazioni contrattuali.

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 l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle visite/attività didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

L'Amministrazione si riserva la facoltà di stipulare convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (es. convenzioni alternanza scuola-lavoro, rapporti con Università, agenzie formative e associazioni) gestendo anche in forma diretta le relative attività in convenzione.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale e conformemente a quanto descritto all'**Allegato 7 - Relazione tecnica** ai paragrafi "Visite guidate e Didattica- organizzazione" e "Supporto alle azioni promozionali", campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione del MARC da parte delle scuole.

Il Concessionario, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale, è altresì tenuto, su base semestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio di attività didattica attraverso la redazione di una Relazione sul suo andamento che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti di cui al paragrafo 7.6.2.3

L'attivazione del servizio 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 n. 18 di cui al paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2.

7.5 SERVIZIO BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico;
- 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 di merchandising da porre in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica del MArRC 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 del MArRC, nonché quale strumento di maggior diffusione della conoscenza del MArRC da parte del pubblico.

7.5.1 SERVIZIO DI VENDITA

Il **punto vendita fisico** è destinato 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 del MArRC. 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, reperti 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;
 - artist book;
 - narrativa selezionata;
 - libri didattici per bambini;
 - libri didattici per ragazzi;
 - libri di illustrazione e fumetti;
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
 - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del MArRC costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al suo logo (cfr. Allegato D) e alla sua collezione realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.
- c) **oggettistica varia** ispirata al MArRC quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - oggetti di design;
 - oggetti di artigianato locale;
 - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia);
 - linea di bigiotteria/gioielleria;
 - giochi didattici/educativi (bambini e adulti);
 - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze);
 - riproduzioni di opere, previa autorizzazione dell'Amministrazione in merito ai diritti;
 - oggettistica legata alle tematiche delle esposizioni/mostre temporanee/eventi occasionali eventualmente promossi dall'Amministrazione e che quindi potranno variare periodicamente;



- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il punto vendita online, integrato al Sito Web di cui al paragrafo 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.

Il catalogo dei prodotti 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 l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) e **aggiornato con cadenza concordata tra le parti** nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

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. 20 di cui al paragrafo 13.2.

É onere del Concessionario comunque integrare le postazioni di vendita per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori, con ulteriore personale addetto.

É onere del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1) l'eventuale fornitura di arredi accessori e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali 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 dell'Amministrazione.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi in uso e delle strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali, inclusi gli arredi in uso;
- le utenze telefoniche e internet.
- il cablaggio delle postazioni.

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione;
- 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 in uso e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o piccole riparazioni a cura e spese del Concessionario stesso. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

L'attivazione del servizio di bookshop 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 n. 21 di cui al paragrafo 13.2.



7.5.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI MERCHANDISING

L'Amministrazione mette 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 cartolibraria.

Oggetto del servizio è l'ideazione e la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo (cfr. Allegato D), ai reperti più rappresentativi e alla collezione del MARC 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);
- complementi di arredo;
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica e bigiotteria (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal thermos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapoggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- magliette/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 al MARC e dovranno riportarne il logo (cfr. Allegato D), in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a essa.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera 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 Reggio Calabria, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

È richiesto che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare, in diretto collegamento con le attività didattiche annualmente promosse.

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di tutti gli articoli prodotti con il logo del MARC. Il concessionario dovrà altresì fornire annualmente e gratuitamente all'Amministrazione, oltre a quanto sopra descritto, n.20 shopper.

Il MARC, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2), metterà a disposizione del Concessionario una selezione di immagini libera da diritti. 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 della linea di merchandising personalizzata per il MARC è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica –Merchandising: progetto di catalogo**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario 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. par. 10.2), pena l'applicazione della penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in **OFFERTA TECNICA [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]** e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dell'Amministrazione.

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte del MARC 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.

Previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori del MARC, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza del Museo. In tal caso il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "*fuori book*" e rendicontare i relativi introiti all'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, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising ideati e realizzati dal Concessionario.

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti il logo del MARC, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i punti vendita, compresi quelli posti al di fuori del MARC, e composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di packaging personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - Relazione Tecnica – Merchandising – Progetto di catalogo**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di packaging 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.

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 del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria.

7.6.1 STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito sono indicate le strutture e le figure professionali di cui l'Amministrazione 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 dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'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 del MARC, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

Con l'obiettivo di garantire all'Amministrazione 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)] dal Concessionario.

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 al Direttore dell'Esecuzione di eventuali problematiche per le quali è richiesto l'intervento dell'Amministrazione.

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

Il nominativo del Responsabile dei servizi dovrà essere comunicato dal Concessionario nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (cfr. Capitolo 10), ed eventualmente aggiornato qualora necessario.

Il Responsabile dei servizi dovrà assicurare, nel complesso, la sua presenza presso il MARC negli orari di apertura al pubblico.

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante dell'Amministrazione 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.
- il **Direttore dell'esecuzione**, individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del presente Documento, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)]. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e potrà 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 del Direttore dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere indicati dall'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 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, 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 da parte del pubblico del MARC 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 del MARC di concerto con l'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 all'Amministrazione 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 dall'Amministrazione, 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 accoglienza, informazioni, orientamento e vendita (stampa titoli di accesso) 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 al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal Direttore 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. 5 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:

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

tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco;

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



- 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. Si precisa che l'Applicazione per Dispositivi mobili non è prenotabile (in quanto direttamente scaricabile verso pagamento del prezzo).

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 mediante il canale *on site*, in questo caso presentandolo presso la postazione accoglienza, informazioni, orientamento e vendita del MARC.

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 del MARC 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 termine "prevendita" esclude la vendita del titolo di accesso per il giorno in corso effettuata presso le postazioni di vendita in loco di cui al paragrafo 8.1.

La prenotazione/prevendita è fortemente raccomandata per gruppi formati da più di 10 persone. Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 20 visitatori, ad eccezione dei gruppi classe, salvo eventuali limitazioni legislative di contenimento, finalizzate alla prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19. Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale dell'Amministrazione.

La prenotazione/prevendita dei titoli di accesso e/o di altri servizi di assistenza alla visita non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello indicato nel Piano di Sicurezza del MARC in vigore (che attualmente prevede 675 visitatori contestualmente presenti nelle sale espositive e 50 nella sala conferenze adibita all'attività didattica).

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 il MARC senza titolo d'accesso ed evitare eventuali code.

L'Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario gli eventuali dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Ferme restando le prescrizioni minime del presente documento, le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal Concessionario sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 – Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

Resta inteso che l'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico e Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale



lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al sistema di prenotazione costituiranno obbligazioni contrattuali.

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

- contanti (per i punti vendita in loco, fatta eccezione per la 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, WeChat 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, sconti 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, sconti 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 dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 6 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 paragrafo 6.2.

La piattaforma informatica deve prevedere anche una parte dedicata alla gestione specifica degli abbonati, alle attività agli stessi legate e alle tempistiche legate al servizio di abbonamento qualora previsto dall'Amministrazione.

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), **senza soluzione di continuità con la gestione precedente**.

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 all'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 all'Amministrazione 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 dell'Amministrazione 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 all'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 suddivisi per 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, 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, 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 il MArRC;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli del report (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare di cui al paragrafo 10.1.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione, le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 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 all'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. 7 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 dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà l'unica proprietaria 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 dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 3 di cui al paragrafo 13.2.

7.6.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere 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 del Piano Sicurezza del MARC, delle eventuali disposizioni governative per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid -19 e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione del Museo;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso al MARC 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 piattaforma;
- 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 eventualmente nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, TVM, sito Web e Call center);
- consentire la validazione multipla di tutte le tipologie di titoli di accesso, compresi gli eventuali abbonamenti;
- gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al paragrafo 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 visita guidata, 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 dall'Amministrazione in collaborazione con altri soggetti);
 - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.
- interazione in tempo reale con il sistema di controllo degli accessi attraverso un protocollo di rete.

Si precisa che il controllo accessi non è incluso tra i servizi oggetto di concessione in quanto gestito dall'Amministrazione. Non è quindi richiesta al Concessionario la presenza di proprio personale a presidio del varco di accesso né la fornitura di strumenti hardware di controllo degli accessi.

Ciò premesso, si informa che la piattaforma informatica del Concessionario si dovrà interfacciare con il sistema di controllo accessi, **attualmente non presente**, che verrà predisposto a cura e spese dell'Amministrazione (quindi senza costi per il Concessionario), mediante un tornello automatico in entrata presidiato dal personale del MARC. Sarà



pertanto cura dell'Amministrazione fornire al Concessionario tutte le informazioni necessarie sul software del sistema di controllo accessi per l'interfacciamento con la piattaforma informatica.

Di conseguenza la funzionalità relativa alla comunicazione della piattaforma con un sistema esterno attraverso un protocollo di rete per lo scambio dati con l'infrastruttura di controllo degli accessi sarà a cura e spese dell'Amministrazione.

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 (visite guidate, didattica, strumenti di supporto alla visita, prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso al MARC. 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 del Museo Archeologico Nazionale di Reggio Calabria (<https://www.museoarcheologicoreggiocalabria.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 dell'Amministrazione.

Il sito web deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca e secondo la struttura *design for all*.

Il Concessionario sarà chiamato a collaborare attivamente con l'Amministrazione 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 paragrafo 6.2 e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico concordate con l'Amministrazione.

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 l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

La procedura dovrà prevedere anche la possibilità di registrarsi alla newsletter ufficiale del MARC.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, francese, tedesca e russa;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con il logo del MARC (cfr. Allegato D) al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del MARC nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo del MARC e del MiC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione 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 in lingua italiana e inglese (cfr. par. 7.5.1).

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 dell'Amministrazione 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 del MARC per le persone fragili e diversamente abili (es. presenza di barriere architettoniche, disponibilità di servizi in LIS, etc.) e delle norme di comportamento che regolano il Museo. 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 7 - Relazione Tecnica – Sito Web di vendita**).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al paragrafo 10.2 del presente documento, il Concessionario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottopone all'Amministrazione 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.

L'Amministrazione, nel corso della durata della concessione, si riserva 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 n. 25 di cui al paragrafo 13.2.

7.6.4 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione. 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 del MARC, anche sulla base degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*) di cui al paragrafo 13.1. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi, le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'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 l'Amministrazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 8 di cui al paragrafo 13.2.

7.6.5 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

È onere del Concessionario proporre all'Amministrazione ulteriori azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, oltre a quelle di cui al paragrafo 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 del MARC, con particolare riferimento alla promozione dei reperti/delle opere meno noti, di particolari aspetti del Museo e delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio attività didattiche, visite speciali, ecc.)

Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di eventi speciali;
- ogni qual volta l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Il Concessionario dovrà pertanto, se del caso, configurare opportunamente la piattaforma informatica per supportare tali azioni di promozione/strumenti di affiliazione/fidelizzazione anche qualora le stesse siano autonomamente realizzate dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà inoltre proporre attività di promozione riguardanti anche le attività e gli eventi facenti parte della *mission* del MARC (ad esempio rassegne, festival culturali, cicli di incontri tematici, mostre, workshop di taglio scientifico su temi del restauro, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del suo patrimonio). Tali iniziative potranno riguardare a titolo esemplificativo: uscite stampa, campagne social e/o digitali etc. e dovranno essere incluse nel piano periodico sopra citato e concordate con l'Amministrazione.

È inoltre onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma per l'invio, tramite e-mail/newsletter agli utenti registrati, di comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali.

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

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

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 7 - 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 fisica – 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) nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti



al momento dell'attivazione del Servizio e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione. 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.

L'Amministrazione si riserva 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 dall'Amministrazione.

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

- logo del MArRC 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.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

- *cartacei* - dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo, con predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor o per la promozione di mostre temporanee, su richiesta dell'Amministrazione;
- *"print@home"* - dovranno essere coerenti con il logo del MArRC.

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

L'Amministrazione si riserva 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).

Si precisa che il MArRC si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali.

In tali casi il Concessionario avrà in esclusiva il servizio di biglietteria connesso a tali iniziative culturali, e l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc ovvero di un biglietto integrato di ingresso al Museo o di supplemento per la mostra e/o evento occasionale, comprensivo di immagini, anche in quadricromia, riguardante l'oggetto della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.



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

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dalla piattaforma 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 7 - Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione**).

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni descritte al paragrafo 6.1, che sarà dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme simili presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione);
- emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali;
- 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 l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1)];
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*.

L'attività di vendita è svolta anche attraverso la gestione della *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietteria self service), non presidiata, già installata e di proprietà del MARC che la concederà in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della Concessione (Allegato E: Scheda tecnica TVM). La TVM è visionabile in sede di sopralluogo.

Si specifica che la “postazione automatizzata” (TVM) per la biglietteria permette la vendita dei soli titoli di accesso.

Si precisa che in nessun caso la presenza della TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.

La *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietteria self service) resa disponibile dal MARC, le cui caratteristiche tecniche sono riportate all'Allegato E, è costituita dalla 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 (par. 10.2).

Tale biglietteria, esattamente come le postazioni di vendita fisiche, consente l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso e di eventuali integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione e **accetta solo pagamenti elettronici**.

La TVM consente l'acquisto in lingua italiana e inglese, dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore. Qualsiasi implementazione della TVM (ad es. ulteriori lingue straniere), potrà essere effettuata previa modifica alla macchina dalla casa produttrice su richiesta e a spese del Concessionario, compatibilmente con le specifiche tecniche della TVM.

Si precisa che il luogo deputato ad ospitare la TVM è Piazza Paolo Orsi (vedasi planimetria in Allegato A).

La TVM potrà erogare i biglietti fino a mezz'ora prima dell'orario di chiusura del MARC.



La manutenzione della TVM per tutta la durata della concessione 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.).

Si precisa che le sostituzioni in caso di guasto alle componenti della TVM sono a carico dell'Amministrazione, salvo l'eventuale scelta del Concessionario di sostituire l'hardware o parte di esso.

La TVM è in garanzia fino al 31/01/2024 (24 mesi decorrenti dall'acquisto effettuato dal MARC il 01/02/2022)

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 nella TVM, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 23 di cui al paragrafo 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 di casseforti presso il MARC destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2).

È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni fisiche per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori (es. domeniche gratuite) o di aperture straordinarie e/o fuori orario del MARC. Si ribadisce che in nessun caso la presenza della TVM potrà sostituire il personale impiegato per il servizio di biglietteria, neanche nei giorni di maggior afflusso.

L'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 7 Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione**].

È onere del Concessionario (secondo quanto previsto al par. 6.1) l'eventuale fornitura di arredi accessori nonché il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di biglietteria. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni di vendita 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, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi in uso e delle strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- il cablaggio delle postazioni;
- 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, se non preventivamente autorizzate dall'Amministrazione
- 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 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 in uso 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 dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 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 in uso, 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 l'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* (sito web e call center).

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 dell'Amministrazione.

L'attivazione delle postazioni (presidiate e TVM) 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 n. 24 di cui al 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 paragrafo 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

Tutto il personale impiegato nei seguenti servizi (e per ogni turno di lavoro): accoglienza, informazioni e orientamento on site (cfr. par. 7.1.1), vendita servizi per il pubblico (cfr. par. 7.2, 7.3 e 7.4), bookshop (cfr. par. 7.5.1) e biglietteria on site (cfr. par. 8.1) dovrà conoscere, oltre all'italiano, le lingue inglese e francese ciascuna per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁴ (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).

Il summenzionato personale dovrà conoscere anche le ulteriori lingue, qualora offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento on site, vendita dei servizi per il pubblico (tranne il bookshop), biglietteria on site – lingua russa**]; **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nel bookshop – lingua russa** per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁵, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

⁴ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

⁵ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Il personale impiegato nel servizio guardaroba dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁶ (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 delle 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 dell'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 dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) - 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 l'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 n. 2 di cui al 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).

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 n. 2 di cui al 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.

⁶ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



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, guardaroba, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico, bookshop;
- (ii) operatori addetti alle visite/attività didattiche;
- (iii) operatori addetti alle visite guidate;
- (iv) gestore del contratto;
- (v) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (vi) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 3 di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1), saranno relativi:

- al MARC e alla sua collezione permanente, alle regole di fruizione del Museo incluse le aree/sale speciali eventualmente soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MiC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione;
- all'accoglienza dei visitatori diversamente abili (di concerto con l'Amministrazione che indicherà i contenuti di dettaglio prima della data di avvio delle attività).

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale di cui ai punti elenco i-vi), pena l'applicazione della penale n. 4 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. 3 di cui al paragrafo 13.2.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



- 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 all'Amministrazione:
 - le divise del personale;
 - il formato e la grafica dei titoli di accesso (cartacei 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 l'Amministrazione:
 - le caratteristiche di dettaglio della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
 - i contenuti, tirature, layout e linea grafica delle mappe/brochure di cui al par. 7.1.1
 - tiratura, tempistiche e contenuto del catalogo di merchandising di cui al par. 7.5.2;
 - il prezzo al pubblico degli strumenti di supporto alla visita, delle visite guidate e delle visite/attività didattiche;
 - i contenuti culturali e le modalità espositive di visite guidate e visite/attività didattiche;
 - i contenuti culturali di base 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 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 dell'Amministrazione indicato ai paragrafi 7.6.2.3 e 9;
- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'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 tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;
- trasmettere all'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 all'Amministrazione il riferimento del Responsabile dei Servizi;



- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli strumenti di supporto alla visita e relativi accessori* offerti e dello *schermo informativo touchscreen*;
- sottoporre al collaudo gli strumenti di supporto alla visita offerti e lo schermo informativo touchscreen.

Nel corso della fase preliminare il servizio di biglietteria è erogato dall'Amministrazione, la 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, incassandone i relativi introiti.

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

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

- 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 per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- fornire al Concessionario le immagini per i prodotti di merchandising da produrre;
- fornire al Concessionario i contenuti culturali di base per gli strumenti di supporto alla visita.

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali/spazi da 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 l'Amministrazione, il **Verbale di Presa in Consegna dei beni e 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 beni e 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.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assume la custodia e la vigilanza su beni, spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione 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 l'Amministrazione il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto**.

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al paragrafo 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- 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 oggetto di concessione, ivi compresi gli arredi/banconi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della Concessione, e attestazione della presa in consegna degli stessi e il relativo stato di manutenzione;
- d) nominativi del Gestore del Contratto e del Responsabile dei Servizi nominato dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei beni e dei locali/spazi dedicati ai servizi;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;



- curriculum vitae delle risorse;
- 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 il Direttore 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 (anche e-commerce) comprensivi del *fuori book*, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione 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

su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Il conto corrente è aperto dal Concessionario in nome proprio. Il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del relativo conto corrente dedicato; il Concessionario fornisce pertanto a tale soggetto 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*;

sul proprio conto corrente dedicato anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Gli interessi maturati sul conto corrente sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del conto corrente 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 all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso di competenza, e ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivante da tali vendite, ad esclusione di eventuali supplementi per mostre temporanee e/o eventi occasionali. 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 dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, 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 all'Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della materiale registrazione (mese precedente).

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

Contestualmente al versamento il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Tale prospetto deve 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, 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. 26 di cui al paragrafo 13.2].

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

L'Amministrazione si riserva, 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 – anche se venduti al di fuori del punto vendita del MARC c.d. "*fuori book*"), versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (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 all'Amministrazione, nel conto corrente indicato dall'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 (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile. Il prospetto è redatto per tipologia di servizio (con dettaglio del numero di serie progressivo associato a ciascun servizio e delle quantità) e contiene 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, la royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali è applicata la Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento alle Amministrazioni della Royalty si applicherà la penale n. 27 di cui al 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 all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel Contratto, la quota 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 n. 27 di cui al 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 l'Amministrazione dovrà redigere un "Verbale di Riconsegna degli beni e degli spazi" concessi in prestito d'uso dall'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 all'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 dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, 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 CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà 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 al successivo paragrafo 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.

L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale sarà applicata la penale n. 28 di cui al paragrafo 13.2.



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 dall'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 è determinato sulla base dei risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da quest'ultimo compilato.

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
<u>Servizi di accoglienza e vendita</u>					
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 di supporto alla visita (numero adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
<u>Servizi di visite guidate e visite/attività didattiche</u>					
f	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
g	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<u>Servizio di bookshop</u>					
h	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
i	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3
<u>Servizio guardaroba</u>					
l	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
m	Livello del servizio (tempi di attesa)	0	1	2	3

Tabella 5 – 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:

$$ISde_i = R/33$$

con:

ISde_i = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



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

33 = 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 Responsabile dei Servizi il risultato del questionario di competenza, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Esempio:

Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che 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 22.

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

$$ISde_{MARC} = 22/33 = 0,67$$

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 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 medio trimestrale (ISv).

In particolare l' ISv dovrà essere comunicato trimestralmente dal Responsabile dei Servizi al Direttore dell'Esecuzione, unitamente ai questionari compilati, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento .

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale n. 29 di cui al paragrafo 13.2.

13.1.2.1 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO ALLE POSTAZIONI FISICHE DEDICATE AI SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO, GUARDAROBA, VENDITA DEI SERVIZI PER IL PUBBLICO E BIGLIETTERIA

Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, guardaroba, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione del 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

(*) non per il servizio guardaroba

Tabella 6 – 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) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione per ogni Sito dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, guardaroba, vendita dei servizi per il pubblico e 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 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 il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

13.1.2.2 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 (smartphone)	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 (smartphone)	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 7 – 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) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di strumenti di supporto alla visita (ISv_{sv}), trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{sv} = \frac{R_{med}}{18}$$

con:

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

18 = 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 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:

$$R_{med} = \frac{(10 * 18) + (5 * 12) + (5 * 6)}{20} = 13,5$$

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

$$ISv_{sv} = \frac{13,5}{18} = 0,75$$

13.1.2.3 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 della durata della visita	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 8 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate

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 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate (ISv_{vg}) trimestrale secondo la seguente formula:



$$ISv_{vg} = \frac{R_{med}}{15}$$

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).

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori 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:

$$R_{med} = \frac{(5 * 15) + (2 * 10) + (3 * 5)}{10} = 11$$

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

$$ISv_{vg} = \frac{11}{15} = 0,73$$

13.1.2.4 QUESTIONARIO TEMATICO RELATIVO AL SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA

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 della durata dell'attività	0	1	2	3
e	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 9 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite/attività didattiche

Il questionario viene somministrato del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività didattiche (ISv_{ad}) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{ad} = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

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

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



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).

13.1.2.5 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 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

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) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale 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;

ISv_t = Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, guardaroba, 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 visite/attività didattiche;

ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Il Concessionario si rende disponibile a:

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



- a. provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**ISv_i**) e alla elaborazione dei relativi dati;
- b. 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 Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e l'indicatore di soddisfazione (**ISv_i**).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale n. 29 di cui al 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 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 Direttore dell'Esecuzione;

ISv_i = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

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 ≥ 0,67

K = 0,25 se 0,4 ≤ ISg < 0,67

K = 0,5 se 0,2 ≤ 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, l'Amministrazione si riserva 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 dell'Amministrazione che è tenuta, 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 del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", alle quali potrà/nonno partecipare il Gestore del Contratto e/o il Responsabile dei Servizi.



All'esito delle verifiche di conformità, pertanto, l'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	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi oggetto di gara devono essere garantiti.	Par. 6.1	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e quanto disciplinato al Par. 6.1 del presente Capitolato ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.
2	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.
3	Ritardo nello svolgimento dei corsi di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	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 par. 9 e 7.6.2.3 (reportistica).
4	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Par. 9	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 9.
5	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Par. 7.6.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
6	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	Par. 7.6.2.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.6.2.1
7	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
8	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
9	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.
10	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 e la data di attivazione del servizio.
11	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.

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 Reggio Calabria per conto del Ministero della Cultura – ID 2564

Capitolato Tecnico



12	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
13	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
14	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.
15	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 attivazione del servizio di strumenti di supporto alla visita e quanto disciplinato al par. 7.2
16	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 e la data di attivazione del servizio.
17	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.
18	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite/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 e la data di attivazione del servizio.
19	Mancata erogazione della visita/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.
20	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Par. 7.5.1	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
21	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.
22	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Par. 7.5.2.	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
23	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti della TVM (<i>ticket vending machine</i>)/schermo touchscreen informativo.	Par. 8.1, 7.1.1	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.



24	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita per cause imputabili al Concessionario.	Par. 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle postazioni di vendita e quanto disciplinato al par. 8.1.
25	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.
26	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione 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.
27	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.
28	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 dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
29	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
Inadempimento sanzionato con penale – schema di contratto		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro
30	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.
31	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
32	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.
33	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 11 – Penali