

ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER LA CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, DIDATTICA E BOOKSHOP PRESSO LA GALLERIA NAZIONALE D'ARTE MODERNA E CONTEMPORANEA DI ROMA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITA' CULTURALI E DEL TURISMO – ID 1940



1	PREMESSA.....	4
2	GLOSSARIO.....	4
3	OGGETTO	4
4	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	5
4.1	DESCRIZIONE	5
4.2	SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO	5
5	DURATA.....	5
6	VALORE DELLA GARA	5
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	6
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	7
9	SERVIZI	7
9.1	BIGLIETTERIA	7
9.1.1	BIGLIETTERIA FISICA	7
9.1.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	10
9.1.3	RISCOSSIONE INCASSI E SERVIZI AMMINISTRATIVI	13
9.1.4	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI	13
9.1.5	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	14
9.2	DIDATTICA	17
9.2.1	VISITE E LABORATORI DIDATTICI	17
9.2.2	VIDEO-GUIDE	19
9.2.3	APPLICAZIONE PER SMARTPHONE	20
9.3	BOOKSHOP	21
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	23
10.1	FASE PRELIMINARE.....	24
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	25
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	26
11.1	MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	26
11.2	ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	26
12	FLUSSI FINANZIARI	26
12.1	AGGIO.....	26
12.2	ROYALTY	27



12.3	CANONE	28
13	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	28
14	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI.....	28
14.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	29
14.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	29
14.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI	30
14.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	35
14.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	35



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip S.p.A. e il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo (MiBACT).

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, didattica e bookshop, meglio specificati ai successivi capitoli, presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma (di seguito per brevità "Galleria").

La Galleria, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, finalizzati ad apportare un miglioramento all'attuale gestione:

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

Il presente Capitolato si compone di 14 capitoli e di 3 Appendici tecniche suddivise in:

Appendice 1: Planimetrie;

Appendice 2: Dati storici fruizione;

Appendice 3: PEF – Piano Economico e Finanziario.

2 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Concessionario	L'Impresa o il Consorzio di Imprese o il Raggruppamento Temporaneo di Imprese aggiudicatario della concessione.
Galleria o Amministrazione	Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma.
SAAS	Software As A Service: Modello di distribuzione di applicazioni per il quale l'operatività è effettuata nei confronti della clientela via Internet (direttamente o tramite terze parti) previo abbonamento. Si tratta spesso, ma non sempre, di un servizio erogato mediante cloud computing.
Giorno/i	Ove non diversamente stabilito tutti i termini previsti dal presente Capitolato sono da intendersi "solari".

Tabella 1 – Glossario

3 OGGETTO

Il presente Capitolato e le relative appendici si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, didattica e bookshop meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del pagamento alla Galleria di corrispettivi economici (royalty e canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

La concessione prevede l'esecuzione da parte del Concessionario delle seguenti attività, suddivise funzionalmente in 3 principali tipologie:

1. servizio di biglietteria;
2. servizio di didattica;
3. servizio di bookshop.



Le suddette attività dovranno essere erogate presso la Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea di Roma.

In Appendice 2 sono riportati i dati storici relativi ai servizi oggetto del contratto.

4 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

4.1 DESCRIZIONE

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno della Galleria Nazionale d'Arte Moderna e Contemporanea con sede in Roma (00197), viale delle Belle Arti n. 131, negli spazi descritti nelle Planimetrie di cui all'Appendice 1.

I servizi di biglietteria e bookshop sono situati in prossimità dell'ingresso principale della Galleria e i relativi ambienti sono stati ristrutturati, rinnovati e dotati di arredi nel 2016. Grazie alla ristrutturazione, l'ingresso e la Sala delle Colonne della Galleria hanno recuperato lo spirito originario del 1915, quando il museo aprì ufficialmente ai visitatori. Gli spazi si configurano come luogo per la contemplazione e, allo stesso tempo, si riordinano come un "hot spot" dei servizi al pubblico, che disegna e promuove un'ospitalità intuitiva, in un doppio movimento, che pone in relazione spazi e persone. Il bookshop all'ingresso e la *welcome area* dove il pubblico può sostare liberamente, garantiscono un'accoglienza trasversale e permettono alla struttura di interfacciarsi dinamicamente con lo spazio esterno di Viale delle Belle Arti e del limitrofo parco di Villa Borghese.

Sono destinate al servizio di laboratori didattici le 3 sale (n° 42, 43 e 44) descritte all'Appendice 1, a cui si accede dal lato est del corridoio compreso tra il salone centrale e la corte centrale e dalle quali sono fruibili spazi all'aperto e di sicurezza.

4.2 SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO

E' obbligo del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara (cfr. par. 1.6).

5 DURATA

La concessione avrà una durata pari a 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. capitolo 10), come indicato nello Schema di Contratto.

6 VALORE DELLA GARA

Il valore stimato per la concessione è pari a Euro 1.065.000,00 (Euro unmilionesessantacinquemila,00) medi annuali, corrispondenti ad un valore complessivo presunto di Euro 5.325.000,00 (Euro cinquemilionitrecentoventicinquemila,00) per l'intera durata della concessione, pari a mesi 60.

Si precisa che tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso e dei servizi di didattica (laboratori/visite didattiche e video-guide) e dalla vendita dei prodotti del bookshop. Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo la Galleria e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

Al fine di agevolare la partecipazione degli operatori economici, con l'intenzione di fornire ai concorrenti le informazioni utili per la predisposizione delle relative offerte, in Appendice 3 è definito un *piano economico finanziario di massima* (PEF), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale dell'iniziativa.

Il PEF di massima allegato 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 i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi



di mercato sui tipi di servizi che s'intende affidare in concessione ed è stato studiato il potenziale di utilizzo dei servizi da parte del pubblico del museo, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il numero potenziale di utenti e la spesa media da questi sostenuta.

Si specifica che, per l'individuazione dell'incasso totale dalla vendita dei biglietti, è stato stimato un numero di visitatori pari a circa 193.000 per il primo anno, con un incremento del 10% nei cinque anni di durata della concessione.

Per ogni servizio, sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al canone e alla royalty sul fatturato netto.

La stima dei ricavi e dei costi ivi rappresentati ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo la Galleria e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese per il Concessionario.

Il Concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del Disciplinare), a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

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

7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito vengono descritte le principali figure di cui il Concessionario e la Galleria si devono dotare. Con specifico riferimento al Concessionario, la presenza di tali figure costituisce un requisito minimo di esecuzione.

Per il Concessionario: il **Responsabile del Servizio** è il referente nei confronti della Galleria per i servizi previsti in Contratto con riferimento a tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi, che dovrà farsi carico di raccogliere richieste e segnalazioni da parte della Galleria e 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 dal Concessionario, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionando il processo di fatturazione. Il Responsabile del Servizio dovrà essere sempre reperibile telefonicamente, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del museo (incluso il lunedì) e comprese le eventuali aperture serali e straordinarie. Il nominativo dovrà essere fornito al momento della stipula del contratto. Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Responsabile del servizio, è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Responsabile tempestivamente e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

Per la Galleria: il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante della Galleria nei confronti dello stesso.

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.A.C. 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 effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica del Concessionario.

Il Direttore dell'esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 14.

Il Direttore dell'esecuzione 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 Direttore dell'Esecuzione e i nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dalla Galleria al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di avvio di cui al paragrafo 10.2.



8 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale della Galleria nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dalla Galleria stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi oggetto di concessione, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli della Galleria o dalla stessa non autorizzati e a non usare il logo della Galleria nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dalla Galleria stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

Resta salva la facoltà della Galleria 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.

9 SERVIZI

Nell'espletamento dei servizi oggetto del presente capitolato il Concessionario dovrà assicurare il rispetto della normativa in materia di tutela della Privacy (D.lgs. 196/2003 e, ove applicabile, Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE (regolamento generale sulla protezione dei dati)).

9.1 BIGLIETTERIA

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di supporto alla visita sono venduti al pubblico. In particolare il servizio di biglietteria consta di:

1. Biglietteria fisica
2. Biglietteria *offsite* (tramite Sito WEB - per acquisto di titoli di accesso, dei servizi di didattica e della vendita dei prodotti del bookshop online - e Call center)
3. Riscossione incassi e servizi amministrativi
4. Supporto alla definizione di politiche promozionali

Il servizio deve consentire il pagamento di titoli di accesso e servizi accessori in contanti, tramite carte di debito e carte di credito almeno appartenenti ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard e mediante 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. Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 9.1.5.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.3, B.1.1 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità ad accettare pagamenti elettronici tramite Paypal (per gli acquisti tramite Sito WEB di vendita) e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito Amex (su tutti i canali di acquisto).

Con specifico riferimento alla vendita dei titoli di accesso, il servizio di biglietteria (sia fisica sia off site) dovrà essere conforme alla normativa di settore e in particolare a quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs. 42/2004 e s.m.i. e dai relativi decreti ministeriali di attuazione nonché dal D.M. 11 dicembre 1997, n. 507 e s.m.i.

9.1.1 BIGLIETTERIA FISICA

Oggetto del servizio è la gestione delle due postazioni di vendita collocate all'ingresso principale della Galleria, in viale delle Belle Arti n. 131 (cfr. Appendice 1), destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) vendita dei titoli di accesso e conversione dei voucher acquistati *off site* in titoli di accesso;



- b) pagamento di visite didattiche e laboratori didattici;
- c) noleggio video-guide;
- d) servizio informazioni per i visitatori, anche attraverso la distribuzione di materiale informativo fornito dalla Galleria.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo. In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'approvazione della Galleria il formato e la grafica dei titoli di accesso.

In caso di mostre o eventi, la Galleria potrà richiedere che i biglietti riportino l'immagine anche in quadricromia appositamente fornita dalla Galleria stessa. Tali modifiche potranno essere richieste all'incirca 4 volte all'anno e comunque fino a un massimo di 10 volte all'anno.

Il Concessionario garantisce l'erogazione del servizio:

- tutti i giorni di normale apertura della Galleria, ovvero dal martedì alla domenica in orario 8.30-18.45;
- in orari/giorni diversi e/o addizionali rispetto a quelli sopra citati previa richiesta della Galleria, con congruo anticipo e comunque con un preavviso minimo di 24 ore (in caso di aperture serali, inaugurazioni, etc.).

Eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione di tali orari dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione.

In caso di apertura ritardata o chiusura anticipata delle postazioni di biglietteria, sarà applicata la penale n°1) di cui al paragrafo 14.2.

L'attivazione delle postazioni di vendita (inclusa l'eventuale biglietteria self service di seguito descritta) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°2) del paragrafo 14.2.

Il Concessionario dovrà utilizzare le due postazioni già esistenti, complete di arredi, che saranno concesse in comodato gratuito dalla Galleria e che saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara. Il Concessionario potrà inoltre utilizzare il desk informazioni situato di fronte alla biglietteria, visionabile in sede di sopralluogo.

Il Concessionario dovrà garantire ai possessori di voucher pre-acquistati online, ai gruppi e ai possessori di membership card una fila prioritaria per accelerarne l'accesso al museo.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.6, B.3.1 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire e installare una biglietteria self service allegando nell'apposita sezione del Sistema denominata "Scheda tecnica biglietteria self-service" la scheda tecnica della biglietteria self-service (cfr. Disciplinare par. 6). Tale biglietteria dovrà essere integrata con la Piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.5, consentire l'acquisto e la stampa dei titoli di accesso validi per il giorno stesso, accettare pagamenti elettronici, produrre adeguata rendicontazione fiscale e dovrà essere di facile utilizzo per gli utenti. La biglietteria self service sarà posizionata in prossimità dell'ingresso secondario della Galleria in via Gramsci n. 73, in uno spazio che sarà concordato con la Galleria. La manutenzione della biglietteria self service per l'intera durata contrattuale è a carico del concessionario.

La Galleria potrà chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, dati per la profilazione dei visitatori, analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti *off site* di cui al paragrafo successivo.

Con riferimento all'attività di cui alla lettera d) (servizio informazioni per i visitatori), il personale del Concessionario deve erogare su richiesta dei visitatori le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte della Galleria e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi della Galleria, offerta



didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, informazioni sulla zona e sull'offerta culturale della città, etc.), incluse informazioni sulla collezione, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso la Galleria. Potrà essere richiesto al personale del Concessionario di distribuire materiali informativi cartacei, su richiesta della Galleria e forniti dalla stessa e di offrire un servizio di reception alle persone che hanno appuntamento con gli uffici della Galleria consistente nel contattare tali uffici tramite centralino interno messo a disposizione dalla Galleria.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso, incluse le card in pvc e le ricevute); telefono voip; cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, rilevatori di banconote false, carta termica, tessere PVC, etc. I pc e la/e stampante/i forniti devono rispettare le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche di ufficio (DM 13 dicembre 2013, G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014).

E' inoltre onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.1.5 (Piattaforma informatica). Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

Si precisa che i costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono a carico del Concessionario.

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale della Galleria. Il Concessionario deve mettere a disposizione della Galleria 3 apparecchiature portatili (tipo "pistole") per:

- controllo elettronico della validità del titolo di accesso;
- verifica di anti-pass-back per evitare ingressi ripetuti.

Tali apparecchiature devono essere integrate con la Piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.5.

La manutenzione di tutta la strumentazione citata è a carico del Concessionario, che deve garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto.

Il personale dedicato ai servizi di biglietteria dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza B2.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.5, B.2.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impiego di personale di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese, di un'altra lingua straniera (con almeno livello B1) a scelta tra spagnolo, francese, cinese.

Il personale deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza della Galleria (disponibili al seguente link: <http://www.ufficiam.beniculturali.it/index.php?it/172/amministrazione-trasparente&pag=4>).

Il Concessionario deve fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017), deve altresì assicurarsi che il personale le indossi.

Qualora parte delle disposizioni indicate non dovessero essere rispettate ovvero a seguito di segnalazione motivata e formulata per iscritto dalla Galleria relativa al decoro e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, la Galleria si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale in questione oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti pari a quelli minimi previsti dal presente Capitolato tecnico ovvero pari a quelli migliorativi eventualmente offerti, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Galleria, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n°3) del paragrafo 14.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.



Nel caso in cui il Concessionario debba sostituire il personale addetto ai servizi, ne deve dare preventiva comunicazione alla Galleria. 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 alla Galleria la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio del Contratto (par. 10.2).

9.1.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso, delle visite/laboratori didattici e delle video-guide tramite **Sito WEB di vendita** e **Call Center**, meglio definiti ai paragrafi successivi.

Con il termine "prevendita" si indica qualsiasi transazione effettuata nei punti vendita autorizzati, con esclusione delle vendite dei biglietti effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica, relative a ingressi e servizi non prenotati e non prevenduti.

I titoli di accesso, come meglio specificato al paragrafo 9.1.5, si suddividono in:

- *open*: singolo accesso in qualsiasi giorno;
- *calendar*: accesso abbinato a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria;
- *abbonamento*: più accessi in un certo periodo di tempo (annuale, semestrale, trimestrale, etc.)

Per i titoli di accesso con modalità di visita *calendar*, la prevendita non potrà superare il 50% dei biglietti posti in vendita e non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello ammissibile per ciascuna fascia oraria (vedi paragrafo 9.1.5). Il contingente di biglietti giornalmente vendibili per fascia oraria sarà comunicato dalla Galleria entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. cap. 10).

La prevendita dei titoli di accesso avviene mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un *voucher* da convertire in titolo di accesso presso le biglietterie fisiche.

Il servizio di prenotazione/prevendita non comporta alcun costo aggiuntivo per il visitatore con eccezione per il servizio di prenotazione delle visite e dei laboratori didattici (senza contestuale pagamento) meglio esplicitato di seguito.

Tramite biglietteria *off site* (Sito WEB e/o Call Center) è inoltre possibile effettuare la sola prenotazione (senza contestuale pagamento) delle visite didattiche e dei laboratori didattici gestiti dal Concessionario (cfr. par. 9.2.1) nonché delle attività didattiche gestite in forma diretta dalla Galleria (visite e laboratori didattici per adulti, progetti di alternanza scuola-lavoro, etc.). In tal caso il Concessionario potrà chiedere agli utenti il pagamento di un diritto di prenotazione. E' facoltà del Concessionario definire a propria discrezione l'ammontare di tale diritto purché lo stesso non superi l'importo di € 2,00 a persona fino a un massimo di € 25,00/gruppo (max. 25 persone).

La prenotazione/prevendita di visite e laboratori didattici avviene mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un codice prenotazione.

La procedura di prenotazione/prevendita tramite biglietteria *off site* deve prevedere la registrazione degli utenti ai quali è richiesto l'inserimento dei seguenti dati:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- provenienza;
- età;
- sesso;



- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.);
- eventuali altri dati concordati con la Galleria anche successivamente all'Avvio dell'esecuzione delle Attività.

9.1.2.1 SITO WEB DI VENDITA

Il Concessionario deve realizzare un Sito WEB di vendita dedicato esclusivamente alla Galleria ed accessibile tramite un link dal sito ufficiale della Galleria stessa. Il Concessionario dovrà gestire il Sito WEB per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze della Galleria.

Le caratteristiche minime del Sito WEB di vendita devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese e cinese;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale della Galleria, al fine di indurre l'utente a considerare il Sito WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti della Galleria nell'URL del sito (e non quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo della Galleria e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalla stessa e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi ed altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto.

Il Sito WEB di vendita deve essere dotato di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Il Sito Web di vendita dovrà infatti essere interattivo e consentire diverse modalità di visita a seconda delle tipologie di utenti che lo utilizzano (ad esempio, privato, agenzia di viaggi, scuola, disabili, etc.). E' facoltà della Galleria chiedere nel corso della concessione l'inserimento di eventuali nuovi contenuti ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.31, D.4.1 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al capitolo 10 del presente Capitolato tecnico, il Concessionario:

- sottopone all'approvazione della Galleria il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottopone alla Galleria un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del Sito WEB di vendita.

Il Sito Web di vendita deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online del Sito WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. cap. 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°4) paragrafo 14.2.

9.1.2.2 CALL CENTER

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center utilizzando le proprie infrastrutture; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione, informazione e promozione dei servizi offerti dalla Galleria. Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis d.l. n. 83/2012, convertito, con modificazioni, dalla l. n. 134/2012 e sostituito dall'art. 1, comma 243, della l. n. 232/2016.

Il call center dovrà gestire due tipologie di chiamate:

- *inbound*: per prevendita, prenotazioni e informazioni;
- *outbound*: per promozione dei servizi di didattica.



Il servizio dovrà essere gestito in lingua italiana e in lingua inglese.

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 vendita) almeno in lingua italiana e inglese.

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

- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione di visite e laboratori didattici;
- prevendita di visite e laboratori didattici;
- richiesta di chiarimenti e di informazioni.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.8, B.4.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

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 nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 14.00 il sabato.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.9, B.5.1 o alternativamente di cui alla voce j.10, B.5.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità ad estendere l'orario del call center con uscita operatore rispettivamente dalle ore 14.00 alle ore 18.00 del sabato e dalle ore 14.00 alle ore 18.00 del sabato - dalle ore 9.00 alle ore 18.00 della domenica.

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne la 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 voce di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta voce 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. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna alla Galleria il report mensile delle interazioni verso il call center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n° 5) del paragrafo 14.2.

Pur non disponendo di dati storici sul numero di chiamate ricevute dal servizio di prenotazione e vendita tramite call center, si stima che il numero di interazioni verso il call center sia pari a circa lo 0,5% del numero di visitatori. Tale stima è da considerarsi presunta e non vincolante per la Galleria.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale di cui ai n°6) e 7) del paragrafo 14.2, i seguenti tempi di risposta:



- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi.

L'attivazione del call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. capitolo 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°8) del paragrafo 14.2.

9.1.3 RISCOSSIONE INCASSI E SERVIZI AMMINISTRATIVI

Con riferimento agli introiti derivanti dai titoli di accesso, il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto della Galleria con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino alla retrocessione finale degli incassi sul conto corrente della Galleria come disciplinato al capitolo 12.

La Galleria non è dotata di cassaforte; è facoltà del Concessionario l'installazione in loco di una cassaforte destinata alla custodia del contante, il cui posizionamento sarà concordato con la Galleria.

La Galleria 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.

9.1.4 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

Oggetto del servizio è il supporto alla Galleria per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione della Galleria.

Il Concessionario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione o di prenotazione/acquisto, effettua analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e propone alla Galleria possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori. Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di mostre ed eventi speciali;
- ogni qual volta la Galleria ne faccia richiesta.

Nella Relazione tecnica (nel par. B.6.1) il concorrente deve illustrare le procedure e le modalità di acquisizione dei dati e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di informazioni sui visitatori, utili a migliorare il livello di conoscenza dell'utenza, per lo sviluppo di politiche volte all'incremento della fruizione nonché al rafforzamento della reputazione e della visibilità della Galleria.

E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al paragrafo 9.1.5 per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure autonomamente individuati dalla Galleria.

La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:

- scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti dal museo (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un biglietto con audioguida, etc.)
- sconti su biglietti per accessi in determinati giorni/fasce orarie
- membership card
- raccolta punti
- applicazione di codici sconto (provenienti ad esempio da campagne promozionali) ai titoli di accesso
- promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita



E' 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.

Nella Relazione Tecnica (nel par. B.6.2) il concorrente deve illustrare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che intende proporre alla Galleria, allo scopo di, tra gli altri, di:

- stimolare future visite alla Galleria
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi
- stimolare il passaparola sulla Galleria

Sempre nella Relazione tecnica (nel par. B.6.3) il concorrente deve illustrare gli strumenti che consentono di monitorare il grado di efficacia delle azioni promozionali e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione.

Infine il Concessionario promuove iniziative di marketing territoriale mediante:

- la gestione di contatti con strutture ricettive/turistiche locali, istituzioni culturali (locali e nazionali)
- sviluppo e gestione di collaborazioni, progetti e partnership
- creazione di reti
- creazione di campagne ad hoc per comunità locali specifiche (ad esempio stranieri, artisti, teenagers, anziani, etc.).

9.1.5 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

Il Concessionario deve dotarsi di una piattaforma informatica per la gestione integrata di:

- Biglietteria fisica
- Biglietteria *off site* (Sito WEB di vendita e Call center)
- Sistema di controllo accessi.

La piattaforma dovrà consentire la vendita, sia disgiunta sia congiunta (più prodotti/servizi in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti dalla Galleria quali:

- titoli di accesso
- video-guide
- visite e laboratori didattici
- prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

Tale piattaforma deve essere, a cura del concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato
- realizzata in proprio o acquisita da terzi
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente concessione
- resa accessibile alla Galleria per tutto il periodo di vigenza della concessione
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della concessione, a seguito di 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 dalla Galleria.

La piattaforma informatica deve possedere le funzionalità e consentire le operazioni necessarie allo svolgimento delle attività di biglietteria descritte nel presente capitolato.



La piattaforma deve essere idonea all'emissione di titoli di accesso conformi 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., e ivi compreso il provvedimento dell'Agenzia delle Entrate 9 giugno 2003).

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

- contanti
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard
- bonifici bancari.

E' valutata nella Relazione Tecnica (paragrafo B.1.1) l'accettazione di pagamenti elettronici tramite Paypal e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito Amex.

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

La piattaforma dovrà essere prevista in modalità SAAS. Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Sito Web di vendita e Call center) e di amministrazione mediante "Big Internet"; le componenti di amministrazione, inoltre, devono essere connesse su VPN *over internet*.

I differenti canali di vendita dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la rilevazione on-line delle prenotazioni e degli acquisti dei titoli di accesso e dei servizi di didattica.

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 biglietteria (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 infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 18 di cui al paragrafo 14.2:

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

Al fine di realizzare la profilazione degli utenti, la piattaforma deve consentire la creazione di una Anagrafica Unica degli utenti alimentata dai dati acquisiti attraverso tutti i canali di vendita.

Per ciascuna tipologia di titolo di ingresso attualmente in vigore (singoli interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito della Galleria), la piattaforma deve consentire le seguenti modalità di visita:

- *open*: singolo accesso in qualsiasi giorno;
- *calendar*: accesso abbinato a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria;
- *abbonamento*: più accessi in un certo periodo di tempo (annuale, semestrale, trimestrale, etc.).

Con riferimento alla modalità di visita *calendar* la piattaforma deve essere in grado di dividere la giornata in almeno 10 fasce orarie.

La Galleria, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, sconti, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT. La piattaforma informatica deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo dei titoli di accesso, servizi e prodotti e delle



relative durate nei periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori.

Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". La matrice del titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo della Galleria
- canale di vendita (o cassa di emissione)
- data e ora di vendita
- validità
- tipologia
- prezzo integrale applicato al visitatore (informazione da mettere in evidenza)
- numero di serie progressivo
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve inoltre possedere le seguenti funzionalità:

- permettere la raccolta fondi a favore della Galleria anche attraverso donazioni a importo fisso e in arrotondamento da acquisti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso alla Galleria in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di contingentare preventivamente gli ingressi (*allotment*) per tipo di utente, per modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma.

9.1.5.1 Reportistica

Il concessionario deve predisporre sulla piattaforma informatica appositi *tools* di elaborazione, interrogazione, visualizzazione, stampa ed esportazione dati nei formati più comuni (csv, excel, html, pdf, etc.), utilizzabili in maniera diretta dal personale della Galleria autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare i *tools* dovranno consentire di effettuare ricerche ed impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere anche memorizzate 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.

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti, suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.);
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi (noleggio video-guide, e-commerce del bookshop, laboratori didattici, visite didattiche, bundle, incassi da prenotazioni, etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo 9.1.4;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dalla Galleria sui servizi erogati.



Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con la Galleria nel corso della fase *preliminare* di cui al capitolo 10.

La piattaforma 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 consegnati alla Galleria entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale 9) di cui al paragrafo 14.2.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente dalla Galleria in qualsiasi momento. La Galleria resterà l'unica proprietaria di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dalla Galleria. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n° 10) di cui al paragrafo 14.2.

9.2 DIDATTICA

Il servizio di didattica comprende:

- l'organizzazione, la gestione e l'erogazione di visite e laboratori didattici per le famiglie e per le scuole di ogni ordine e grado;
- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle video-guide di supporto alla visita;
- lo sviluppo di una Applicazione per Smartphone, di supporto alla visita.

La Galleria 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 paragrafo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

9.2.1 VISITE E LABORATORI DIDATTICI

Ferme restando le attività gestite in forma diretta dalla Galleria (visite e laboratori, progetti di alternanza scuola-lavoro, etc.) e che restano dunque escluse dal presente Capitolato e non sono affidate in concessione, oggetto del servizio è la progettazione e realizzazione di visite e laboratori didattici rivolti alle famiglie e al pubblico scolastico di ogni ordine e grado, riguardanti l'esposizione permanente della Galleria e le mostre temporanee.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Il concessionario potrà definire i prezzi in base alla tipologia delle proposte e in accordo con uno degli obiettivi del museo in relazione al coinvolgimento del pubblico di ogni età ed estrazione sociale.

Almeno 15 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario consegna alla Galleria la proposta di progetti didattici articolati per percorso tematico e destinatari del servizio. La Galleria può richiedere integrazioni e modifiche alla proposta, che viene approvata entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. Il Concessionario si impegna a presentare almeno 6 tipologie di percorsi didattici (4 laboratori e 2 visite didattiche). Complessivamente i percorsi educativi dovranno coprire tutte le fasce di pubblico in età scolare anche fuori dall'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane) anche in inglese.

Previa richiesta della Galleria, il Concessionario si impegna ad aggiornare i contenuti delle attività didattiche in occasione di modifiche del percorso espositivo e a progettare/realizzare specifici percorsi didattici in occasione di mostre temporanee.



Per lo svolgimento dei laboratori didattici, la Galleria mette a disposizione del Concessionario a titolo gratuito e ad uso **non** esclusivo, le tre sale didattiche descritte nell'Appendice 1, che saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Al termine di ciascun laboratorio il Concessionario dovrà provvedere a riordinare le sale, svuotandole sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/immondizia, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento del laboratorio.

Tutti i materiali di consumo necessari all'esecuzione dei laboratori didattici sono a carico del Concessionario. La carta dovrà essere conforme ai Criteri Ambientali Minimi relativi all'Acquisto di Carta per Copia e Carta grafica di cui al D.M. 4 aprile 2013.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce J.24, B.10.1 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno, relativamente alla carta per copia o carta grafica necessaria all'esecuzione dei laboratori didattici, ad utilizzare carta in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione del 7 giugno 2011 che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio UE di qualità ecologica alla carta per copia e alla carta grafica) o altra etichetta di Tipo I equivalente.

Il Concessionario potrà organizzare, nelle medesime sale destinate ai laboratori, feste di compleanno per bambini, coerenti con la *mission* del museo e concordando preliminarmente con la Galleria le modalità di organizzazione e gestione delle stesse.

Il Concessionario svolge le visite/laboratori didattici dietro prenotazione (cfr. par. 9.1.2) da parte degli utenti e concorda con gli uffici della Galleria l'uso degli spazi, provvedendo a predisporre un calendario settimanale delle attività, da consegnare alla Galleria entro il lunedì della settimana precedente a quella di erogazione dei servizi.

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 persone. Fanno eccezione i gruppi scuola.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione della Galleria da parte delle scuole, come descritte nella Relazione tecnica.

Il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato per l'erogazione delle attività didattiche. Gli operatori didattici devono infatti possedere almeno una laurea triennale in storia dell'arte o equipollente, e/o aver sostenuto durante gli studi universitari almeno due esami in storia dell'arte moderna e/o contemporanea ed avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche. Almeno uno degli operatori didattici impiegati dal Concessionario dovrà conoscere la lingua inglese con livello C1.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.19, B.8.3 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità ad impiegare almeno un operatore didattico con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1 per l'erogazione dei percorsi in tale lingua.

A richiesta della Galleria, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale che, a insindacabile giudizio della Galleria stessa, non possenga i suddetti requisiti minimi e/o migliorativi offerti in gara. In tal caso, il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti pari a quelli minimi previsti dal presente Capitolato tecnico ovvero pari a quelli migliorativi eventualmente offerti. A tal fine, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Galleria, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, deve sottoporre alla stessa il curriculum del sostituto. Entro 5 giorni dall'invio del curriculum, il Concessionario deve garantire l'entrata in servizio del sostituto. Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle penali n°3) e 11) di cui al paragrafo 14.2.

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto ai servizi, è tenuto a darne preventiva comunicazione alla Galleria. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione della/e risorsa/e con figure



professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo alla Galleria la documentazione di cui al par. 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio del Contratto (par. 10.2).

L'attivazione del servizio di visite e laboratori didattici deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

In caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n°12) del paragrafo 14.2.

9.2.2 VIDEO-GUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura di apparecchiature video-guide con le seguenti caratteristiche minime:

- dimensione minima del display di 7”;
- connessione Wi-Fi;
- possibilità di supportare la riproduzione di immagini e video in alta definizione;
- accessori (cuffie e carica batterie).

Come previsto al paragrafo 6 del Disciplinare, il concorrente, dovrà allegare, a pena di esclusione, attraverso il Sistema, la *Scheda tecnica degli apparecchi video-guide e accessori* sottoscritta con firma digitale, inserendola nell'apposito spazio denominato “Scheda tecnica video-guide e accessori”. In tale scheda il concorrente dovrà rendere conto delle caratteristiche minime sopra citate.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di video-guide dotato di una tecnologia di interazione fra la video-guida e l'opera d'arte oggetto del percorso che permetta un riconoscimento automatico dell'opera stessa, in modo tale da consentire un facile ed agevole utilizzo da parte dei visitatori.

Il Concessionario deve inoltre fornire un sistema di *repository* idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature presso le biglietterie fisiche senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di video-guide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza.

Il Concessionario provvede a dotare gli apparecchi di un contenuto video di supporto alla visita.

Il contenuto delle video-guide, comprensivo di tracce audio e video, dovrà avere una durata indicativa di 1 ora e 45 minuti ed essere composto da circa 50 ascolti/temi declinati sui seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano;
- un percorso per adulti in lingua inglese;
- un percorso per bambini in italiano;
- un percorso per bambini in lingua inglese.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.15, B.7.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il contenuto delle video-guide (percorso per adulti e bambini) anche nelle seguenti lingue: spagnolo, francese e cinese.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j.16, B.7.3 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire un percorso aggiuntivo in LIS (lingua dei segni italiana).

La Galleria, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, fornirà al Concessionario i contenuti base del percorso adulti in italiano, la selezione delle opere che dovranno essere inserite nella guida con relativa ubicazione e metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione del percorso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico. Il Concessionario dovrà adattare i testi ai percorsi di visita previsti, tradurli in lingua inglese (e in lingua spagnola, francese e cinese ove offerto) provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo del video.

E' onere del Concessionario:



- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le video-guide e le opere oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle video-guide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta della Galleria ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle video-guide per tutta la durata del contratto.

Il servizio di noleggio è erogato dal personale della biglietteria, presso le postazioni di biglietteria fisica. Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; attualmente tale prezzo è pari a € 5,00. Il concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione in accordo con la *mission* del museo di coinvolgere il pubblico di ogni età ed estrazione sociale.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di video-guide è sottoposto all'approvazione e collaudo della Galleria sia con riferimento ai contenuti sia con riferimento al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra le video-guide e le opere oggetto del percorso. La Galleria prima di dare il benestare finale potrà richiedere al Concessionario modifiche sui contenuti e sul funzionamento della tecnologia, nel rispetto di quanto proposto nella Relazione Tecnica.

L'attivazione del servizio di video-guide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n°13) di cui al paragrafo 14.2.

La Galleria resta piena proprietaria dei contenuti delle video-guide, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per la componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire alla Galleria, i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

9.2.3 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE

Per tutta la durata della concessione, il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store) di una applicazione della Galleria che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente e che contenga, a pagamento, i contenuti premium di video-guida di cui al paragrafo precedente.

Detta applicazione deve assicurare un set minimo di contenuti (in italiano e in inglese), concordati con la Galleria, quali:

- informazioni generali sulla Galleria (breve storia della Galleria, informazioni sulla collezione, etc.);
- informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi (gratuità, riduzioni, convenzioni, etc.)
- informazioni di contatto ("come raggiungerci", n. di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
- informazioni sull'accessibilità al museo (accesso per disabili etc.);
- informazioni su mostre ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- informazioni su mostre permanenti;
- documenti della Galleria visualizzabili in formato PDF;
- contenuti *premium* di video-guida a pagamento (il concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione in accordo con la *mission* del museo di coinvolgere il pubblico di ogni età ed estrazione sociale).

E' 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. E' altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta della Galleria entro i termini con la stessa concordati.

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione sono i seguenti:

- Sistema operativo Android supportato: >=5.0;



- Sistema operativo iOS supportato: >=8.0.

E' onere del Concessionario provvedere alla manutenzione dell'App e ad assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata della concessione.

La Galleria, almeno 45 giorni prima della data di Avvio delle Attività, fornisce al Concessionario i testi di base e le informazioni da inserire nella sezione gratuita dell'App. Per quanto concerne la sezione *premium*, a pagamento, con la funzione di video-guida, il Concessionario deve inserire i medesimi contenuti delle video-guide di cui al precedente paragrafo 9.2.2. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo per i fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'App è sottoposta all'approvazione della Galleria sia con riferimento ai contenuti, sia con riferimento al corretto funzionamento della stessa (collaudo).

La messa a disposizione dell'App sugli Store deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo si applica la penale n° 14) di cui al paragrafo 14.2.

La Galleria, resta piena proprietaria dei contenuti dell'App, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per la componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine della concessione, a fornire alla Galleria i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico;
- l'organizzazione e la gestione del negozio online (tramite la piattaforma informatica di biglietteria descritta al paragrafo 9.1.5).

Il punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

a) prodotti **editoriali** riguardanti quanto meno i seguenti argomenti:

- opere delle collezioni della Galleria (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dall'Ufficio studi e pubblicazioni della Galleria)
- mostre attuali e passate della Galleria (cataloghi)
- arte moderna e contemporanea (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.)
- architettura
- design, grafica e arti applicate
- fotografia
- cinema
- artist book
- narrativa selezionata
- libri per bambini
- libri per ragazzi;

b) **merchandising** della Galleria, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione della Galleria che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

E' indispensabile la totale condivisione dei contenuti e dell'immagine dei prodotti tra la Galleria e il Concessionario. Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte della Galleria.

I prodotti di merchandising proposti devono essere coerenti con l'immagine coordinata della Galleria e riportare il logo della stessa, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili alla stessa.



E' fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione. Previa autorizzazione della Galleria, il Concessionario può vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori della Galleria.

Al termine della concessione, la Galleria resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal Concessionario.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce J.25, B.10.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente può indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata di cui sopra, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o altra etichetta ISO di tipo I equivalente, iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili, e ad indicare l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute;

c) **oggettistica varia** ispirata al mondo dell'arte moderna e contemporanea quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- oggetti di design
- linea cartoleria (cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
- linea bigiotteria
- linea accessori (shoppers, tote bags, magliette, foulards, borse, ombrelli, orologi, portachiavi, pins)
- giochi
- piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
- riproduzioni di opere;
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee promosse dalla Galleria e che quindi potranno variare periodicamente.

Il punto vendita online 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 9.1.5.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia offerti deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita. Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento offerto.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia posto in vendita dal Concessionario dovrà essere oggetto di approvazione da parte della Galleria, sia precedentemente all'Avvio dell'esecuzione delle Attività sia nel corso della concessione in caso di variazioni al catalogo.

Con specifico riferimento ai prodotti ecosostenibili da cui è scaturita l'attribuzione di un punteggio tecnico di cui alla voce J.25, B.10.2 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, si precisa che le eventuali variazioni al catalogo dovranno comunque assicurare l'offerta al pubblico di almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie elencate al precedente punto b) del presente paragrafo ed essere comunicate tempestivamente alla Galleria che - preventivamente alla messa in vendita dei nuovi prodotti - dovrà approvarne la variazione. L'approvazione della Galleria è subordinata alla previa presentazione, entro 5 giorni dall'avvenuta comunicazione della variazione, di documentazione analoga a quella di cui al par. 10, lett. e), del Disciplinare di gara.



Gli ambienti destinati al servizio sono quelli attualmente adibiti al servizio di bookshop e sono collocati in prossimità della biglietteria e in un'area immediatamente adiacente al salone centrale della Galleria, come si evince dalla planimetria contenuta all'Appendice 1. Gli arredi del bookshop (bancone, armadiature, scaffali, etc.) sono messi a disposizione del Concessionario a titolo gratuito e sono visionabili dagli offerenti in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara. L'allestimento e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario. Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi 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 di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte della Galleria.

Il Concessionario garantisce l'erogazione del servizio:

- tutti i giorni di normale apertura della Galleria, ovvero dal martedì alla domenica in orario 8.30-19.00,
- in orari/giorni diversi e/o addizionali rispetto a quelli sopra citati, previa richiesta della Galleria che si impegna a dare congruo anticipo e comunque un preavviso minimo di 24 ore (in caso aperture serali, inaugurazioni, etc.).

In caso di apertura ritardata o chiusura anticipata sarà applicata la penale n°15) di cui al paragrafo 14.2.

Il personale dedicato al servizio di bookshop deve conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza B2. Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce j. 23, B.9.4 della tabella riportata al paragrafo 8.2 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impiego di personale con conoscenza di una ulteriore lingua straniera (con almeno livello B1) oltre all'inglese a scelta tra spagnolo, francese e cinese.

Il personale deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza della Galleria (disponibili al seguente link: <http://www.ufficiam.beniculturali.it/index.php?it/172/amministrazione-trasparente&pag=4>).

Il Concessionario deve fornire le divise e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017), deve altresì assicurarsi che il personale le indossi.

Qualora parte delle disposizioni indicate non dovessero essere rispettate, la Galleria si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di chiedere la sostituzione del personale da essa giudicato non idoneo allo svolgimento del servizio.

A richiesta motivata e formulata per iscritto dalla Galleria, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti pari a quelli minimi previsti dal presente Capitolato ovvero pari a quelli migliorativi eventualmente offerti, entro il termine di 10 (dieci) giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalla Galleria, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale n° 3) di cui al paragrafo 14.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. Nel caso in cui il Concessionario debba sostituire il personale addetto ai servizi, ne deve dare preventiva comunicazione alla Galleria. 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 alla Galleria la documentazione di cui al par. 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio del Contratto (par. 10.2).

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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



- Fase preliminare: intercorrente tra la data di sottoscrizione 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 sottoscrizione del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine ad un termine diverso, anche inferiore.
- 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:

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dalla Galleria, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al successivo par. 12.1; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.1.5 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- allestire le postazioni di vendita fisiche (inclusa l'eventuale biglietteria self service), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di video-guida e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- ottenere il benestare della Galleria su formato e grafica dei titoli di ingresso;
- ottenere il benestare della Galleria sul layout e sulla linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre alla Galleria un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- concordare con la Galleria eventuali ulteriori dati, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con la Galleria le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report).
- svolgere la formazione al personale indicato dalla Galleria sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica;
- trasmettere alla Galleria l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse destinate alle attività didattiche 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;
- ottenere l'approvazione della Galleria sui percorsi didattici dei laboratori e delle visite didattiche;
- ottenere il collaudo delle video-guide e dell'App;
- ottenere l'approvazione della Galleria sul catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia.
- produrre la documentazione a comprova del CAM per Attrezzature Informatiche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc e necessari per lo svolgimento del servizio; la documentazione a comprova del CAM per carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per i laboratori didattici; la documentazione a comprova del CAM per i prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale della biglietteria fisica e del bookshop. Il concessionario dovrà produrre la documentazione a comprova specificata all'interno dei singoli criteri dei decreti richiamati scaricabili dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>



Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria, didattica e bookshop sono erogati dal fornitore uscente. Qualora il concessionario uscente riceva richieste di prenotazione di laboratori e visite didattiche da effettuarsi successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, quest'ultimo trasferisce la richiesta al Concessionario entrante, il quale la prende in carico e si impegna ad evaderla.

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

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al successivo par. 12.1 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle video-guide/App;
- indicare il numero di visitatori massimo ammissibile per ciascuna fascia oraria e il contingente di biglietti giornalmente prevedibili;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal concessionario uscente (schede in formato .xls contenenti le vendite degli ultimi 5 anni (2012-2017) suddivisi per mese e per tipologia di prodotto venduto: audioguide, visite e laboratori didattici, titoli di accesso per tariffa).

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par.10.1 in capo al Concessionario e alla Galleria;
- b) ottenimento del benestare, delle approvazioni e dei collaudi di cui al par. 10.1;
- c) nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione";
- d) elenco dei locali e/o beni (ivi compresi gli arredi) che la Galleria dà in prestito d'uso al Concessionario per lo svolgimento delle attività;
- e) attestazione della presa in consegna degli spazi dedicati al bookshop e alla biglietteria con descrizione degli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario e relativo stato di manutenzione.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Responsabile del Servizio e il Direttore dell'Esecuzione dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto, assume la custodia e la vigilanza su beni (ivi compresi gli arredi) e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando il Concedente da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

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 ai prodotti per i quali sono previsti criteri ambientali minimi (CAM) e/o 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 l'osservanza dei suddetti CAM e/o 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

11.1 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli di accesso,
- vendita dei servizi di didattica,
- prenotazioni di visite e laboratori didattici,
- vendita dei prodotti del bookshop.

Il Concessionario retrocede alla Galleria le somme derivanti dalla vendita dei titoli di accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un **Aggio** espresso come percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi di didattica e dei prodotti del bookshop, versando alla Galleria 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.

Il Concessionario trattiene per intero l'incasso derivante dal servizio prenotazione.

11.2 ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario versa alla Galleria un **Canone** di importo fisso, pari al valore indicato nel Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta.

Al fine di agevolare l'avviamento delle attività, il Canone annuo offerto sarà ridotto del 50% per i primi 12 mesi di concessione.

Il canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I. calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure tecniche del Museo.

Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o analoghe manifestazioni poste in essere dai dipendenti della Galleria.

12 FLUSSI FINANZIARI

12.1 AGGIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla vendita dei **titoli di accesso** con accredito diretto su un conto corrente dedicato destinato in via esclusiva alla presente concessione.

Gli interessi maturati su questo 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. 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 il conto corrente dedicato.



Entro il giorno **5** del primo mese successivo al mese della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa alla Galleria, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente), al netto dell'**Aggio** di cui al Disciplinare di gara, come ribassato in sede di offerta. Contestualmente al versamento il Concessionario dovrà presentare alla Galleria un rendiconto dettagliato degli incassi maturati nel periodo di riferimento.

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.

12.2 ROYALTY

Il concessionario incassa gli introiti derivanti dal servizio di didattica (vendita di visite e laboratori didattici, App, e noleggio video-guide) e dal servizio di bookshop sul/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i. Entro il giorno 5 del primo mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario versa alla Galleria, sul conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte di incassi (al netto iva) corrispondente alla Royalty, di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

La tabella che segue presenta un esempio di calcolo della Royalty mensile che il Concessionario si impegna a corrispondere alla Galleria sulla base di un'ipotesi circa il valore cumulato dei ricavi maturati nel corso dell'anno solare e delle percentuali di royalty pari al loro valore a base d'asta, ossia del 6%, 5,5% e 5%.

mese	tot ricavi	ripartizione ricavi per scaglione	valore cumulato dei ricavi mensili	scaglione applicato	% Royalty (ipotesi: basi d'asta)	valore royalty mensile per scaglioni	valore royalty mensile complessivo
Mese 1	€ 10.000	€ 10.000	€ 10.000	S1	6%	€ 600	€ 600
Mese 2	€ 20.000	€ 20.000	€ 30.000	S1	6%	€ 1.200	€ 1.200
Mese 3	€ 30.000	€ 30.000	€ 60.000	S1	6%	€ 1.800	€ 1.800
Mese 4	€ 35.000	€ 35.000	€ 95.000	S1	6%	€ 2.100	€ 2.100
Mese 5	€ 40.000	€ 40.000	€ 135.000	S1	6%	€ 2.400	€ 2.400
Mese 6	€ 45.000	€ 45.000	€ 180.000	S1	6%	€ 2.700	€ 2.700
Mese 7	€ 50.000	€ 20.000	€ 200.000	S1	6%	€ 1.200	€ 2.850
		€ 30.000	€ 230.000	S2	5,5%	€ 1.650	
Mese 8	€ 50.000	€ 50.000	€ 280.000	S2	5,5%	€ 2.750	€ 2.750
Mese 9	€ 50.000	€ 20.000	€ 300.000	S2	5,5%	€ 1.100	€ 2.600
		€ 30.000	€ 330.000	S3	5%	€ 1.500	
Mese 10	€ 50.000	€ 50.000	€ 380.000	S3	5%	€ 2.500	€ 2.500
Mese 11	€ 50.000	€ 50.000	€ 430.000	S3	5%	€ 2.500	€ 2.500
Mese 12	€ 60.000	€ 60.000	€ 490.000	S3	5%	€ 3.000	€ 3.000
tot						€ 27.000	€ 27.000

Tabella 2 – Esempio di applicazione della Royalty mensile

Sulla base delle ipotesi presentate nella tabella, si precisa che fino a € 200.000 di ricavi (al netto IVA) dalle vendite dei servizi di didattica e bookshop maturati nell'anno solare, si applica la quota di Royalty corrispondente al primo scaglione (S1); per un ammontare di ricavi (al netto IVA) oltre € 200.000 e fino a € 300.000, si applica la quota di



Royalty corrispondente al secondo scaglione (S2); per un ammontare di ricavi (al netto IVA) oltre i € 300.000, si applica la quota di Royalty corrispondente al terzo scaglione (S3).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna alla Galleria un rendiconto contenente 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 netto di iva, sui quali è applicata la Royalty.

Si precisa che nel caso di vendita di servizi di didattica e prodotti del bookshop in una transazione unica insieme all'acquisto dei titoli di accesso, gli introiti derivanti dalla vendita complessiva dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato di cui al paragrafo 12.1

In caso di ritardo nel pagamento alla Galleria della Royalty si applicherà la penale di cui al n°16) del paragrafo 14.2.

12.3 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 giorno 5 del primo mese precedente al semestre di riferimento- ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario versa alla Galleria, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento alla Galleria del Canone si applicherà la penale di cui al n°16) del paragrafo 14.2.

13 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e la Galleria dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi" concessi in prestito d'uso dalla Galleria e di cui ha assunto la custodia e la vigilanza per l'esecuzione dei servizi in concessione.

Al termine del contratto, il Concessionario consegna alla Galleria la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti:

- database contenente i dati storici sull'attività di vendita 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.
- testi, file audio e video delle Video-guide e delle App.

In prossimità della scadenza della Concessione o del diverso termine ritenuto congruo dalla Galleria, il Concessionario si impegna, su richiesta della Galleria, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali della Galleria (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi).

14 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, la Galleria effettuerà delle verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo del servizio e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario con la stipula del contratto nonché di quanto previsto dalla normativa vigente in materia.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 14.1 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 14.2.



All'esito delle soprarichiamate verifiche di conformità sarà rilasciato un certificato di conformità o un documento equivalente, anche ai fini dello svincolo periodico della garanzia definitiva.

14.1 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 dalla Galleria, 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**).

Si precisa che la somministrazione dei questionari finalizzati ad ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**ISv**) e la relativa elaborazione dei dati dovrà essere svolta a cura del Concessionario.

Il Concessionario trasmette alla Galleria, entro il giorno 5 del primo trimestre successivo al trimestre oggetto di rilevazione, questionari somministrati e un report riepilogativo delle risposte censite.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n°17) del paragrafo 14.2.

14.1.1 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 compilato dallo stesso.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera m) 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>Servizio di biglietteria, informazioni e noleggio video-guide</u>					
a	Disponibilità del personale	0	1	2	3
b	Cortesia del personale	0	1	2	3
d	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<u>Servizio di visite e laboratori didattici</u>					
e	Disponibilità del personale	0	1	2	3
f	Cortesia del personale	0	1	2	3
g	Puntualità del personale	0	1	2	3
h	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<u>Servizio di bookshop</u>					
i	Disponibilità del personale	0	1	2	3
l	Cortesia del personale	0	1	2	3
m	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 3 – 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, secondo la seguente formula:

$$ISde = R/30$$

con:

ISde = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'esecuzione;

R = risultato totale ottenuto dalla compilazione del questionario ovvero la somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'esecuzione ad ogni aspetto da a) a m);

30 = 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, il Direttore dell'Esecuzione comunica al Responsabile del Servizio il risultato del questionario, 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 20.

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

$$ISde = 20/30 = 0,67$$

14.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione di 4 questionari tematici.

Ciascun 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 dal Concessionario ai visitatori, il Concessionario dovrà raccogliere, per ciascun questionario tematico i campioni di seguito descritti.

La media dei risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dai campioni individuati consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori (ISv) trimestrale.

Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di biglietteria di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera d) 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 del personale	0	1	2	3
b	Cortesia del personale	0	1	2	3
c	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3



d	Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	2	3
---	---------------------------------------	---	---	---	---

Tabella 4 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di Biglietteria

Il questionario deve essere 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 del servizio di biglietteria 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 i 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:

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv_t), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

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

Questionario tematico relativo al servizio di visite e laboratori didattici:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite e laboratori didattici di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera g) 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	Cortesia degli operatori didattici	0	1	2	3
b	Puntualità degli operatori didattici	0	1	2	3
c	Preparazione e chiarezza espositiva degli operatori didattici	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti didattici rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo delle visite e laboratori didattici	0	1	2	3



f	Adeguatezza della durata delle visite e laboratori didattici	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 5 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Visite e laboratori didattici

Il questionario deve essere somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 25 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite e laboratori didattici (ISv_d) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_d = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 25 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i 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 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:

$$R_{med} = \frac{(10 \cdot 21) + (5 \cdot 14) + (10 \cdot 7)}{25} = 14$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite e laboratori didattici dei visitatori (ISv_d), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_d = \frac{14}{21} = 0,67$$

Questionario tematico relativo al servizio di video-guida:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di Video-guida di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera g) 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 degli apparecchi	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei dispositivi	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti	0	1	2	3



e	Pulizia degli apparecchi	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 6 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Video-guide

Il questionario deve essere somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 30 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di Video-guide (ISv_v) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_v = \frac{R_{med}}{21}$$

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 30 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 10 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:

$$R_{med} = \frac{(10 \cdot 21) + (10 \cdot 14) + (10 \cdot 7)}{30} = 14$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di video-guide dei visitatori (ISv_v), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_v = \frac{14}{21} = 0,67$$

Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di bookshop di i seguito elencati dalla lettera a) alla lettera f) 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 del personale	0	1	2	3
b	Cortesia del personale	0	1	2	3
c	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3



d	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3
f	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

Tabella 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

Il questionario deve essere 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 del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_b = \frac{R_{med}}{18}$$

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 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 15 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:

$$R_{med} = \frac{(20 \cdot 18) + (15 \cdot 12) + (10 \cdot 6)}{50} = 12$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop dei visitatori (ISv_b), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_b = \frac{12}{18} = 0,67$$

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi di biglietteria, visite e laboratori didattici, video-guide e bookshop per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_d + ISv_v + ISv_b}{4}$$

dove:

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_t = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

ISv_d = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Visite e laboratori didattici;

ISv_v = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Video-guide;



ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Bookshop;

4= n° di questionari tematici.

Esempio:

Proseguendo l'esempio appena citato l'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio trimestrale è pari a:

$$ISv = \frac{0,7 + 0,67 + 0,67 + 0,67}{4} = 0,68$$

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, il Responsabile del Servizio comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (ISv).

14.1.3 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), rilevato trimestralmente, secondo la

$$ISg = (ISde \times 0,5) + (ISv \times 0,5)$$

seguinte formula:

dove:

ISde = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

Tale valore 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.

In caso di mancato raggiungimento dell'indicatore di soddisfazione obiettivo ($ISg < 0,67$) si applicherà la penale pari all'1‰ ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA del trimestre di riferimento.

Nell'ipotesi in cui per quattro trimestri consecutivi siano state applicate penali in relazione all'indicatore di soddisfazione, la Galleria ha facoltà di risolvere di diritto il contratto, fermo il risarcimento del maggior danno.

14.2 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 della Committente che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Responsabile del servizio.



Gli eventuali inadempimenti che possono dar luogo all'applicazione delle penali dovranno essere contestati immediatamente al Responsabile del Servizio e successivamente formalizzati per iscritto via e-mail al Responsabile del Servizio. In tal caso, il Concessionario dovrà comunicare, con le medesime modalità, le proprie deduzioni nel termine massimo di 5 (cinque) giorni lavorativi dalla data di ricezione delle contestazioni. Qualora tali deduzioni non siano accoglibili ovvero non vi sia stata risposta nel termine indicato, l'Amministrazione applicherà al Concessionario le penali.

L'Amministrazione, per la riscossione dei crediti derivanti dall'applicazione delle penali, potrà rivalersi sulla garanzia definitiva prodotta di cui al Disciplinare di gara, senza bisogno di diffida, ulteriore accertamento o procedimento giudiziario.

In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, la Galleria 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)	Apertura ritardata e/o chiusura anticipata delle postazioni di biglietteria fisiche.	Paragrafo 9.1.1	200,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di apertura e di chiusura delle postazioni di biglietteria fisiche e quanto disciplinato al paragrafo 9.1.1 del presente Capitolato.
2)	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita (inclusa l'eventuale biglietteria self service).	Paragrafo 9.1.1	2.500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura delle postazioni di vendita.
3)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte della Galleria.	Paragrafo 9.1.1; 9.2.1 e 9.3	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
4)	Ritardo nella messa online del Sito WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del Sito WEB di vendita.
5)	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.2.
6)	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.



7)	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
8)	Ritardo nell'attivazione del call center.	Paragrafo 9.1.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
9)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	Paragrafo 9.1.5.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.1.5.19.1.2.2.
10)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione sull'uso dei tools di reportistica.	Paragrafo 9.1.5.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di fine dell'erogazione del corso e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
11)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la presentazione del curriculum del personale addetto al servizio di didattica richiesto in sostituzione dalla Galleria.	Paragrafo 9.2.1	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione e la data di consegna del curriculum.
12)	Mancata erogazione della visita o laboratorio didattico per cause imputabili al concessionario.	Paragrafo 9.2.1	100,00 € per ogni evento.	Calendario delle prenotazioni delle visite e laboratori didattici.
13)	Ritardo nell'attivazione del servizio di video-guide.	Paragrafo 9.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione delle video-guide agli utenti.
14)	Ritardo nella messa a disposizione dell'App sugli Store.	Paragrafo 9.2.3	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione dell'App sugli Store.
15)	Apertura ritardata e/o chiusura anticipata del bookshop.	Paragrafo 9.3	100,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di apertura e di chiusura del bookshop e quanto disciplinato al paragrafo 9.3 del presente Capitolato.
16)	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafo 12	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Data valuta del versamento.



17)	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 14.1	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 14.1.
18)	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.	Paragrafo 9.1.5	200,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
19)	Ritardo nella retrocessione alla Galleria degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 12	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Data valuta del versamento.

Tabella 8 – Penali