

## **APPENDICE 1 AL PROGETTO**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI DI BIGLIETTERIA, ASSISTENZA ALLA VISITA E BOOKSHOP PRESSO LE GALLERIE DELL’ACCADEMIA DI VENEZIA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 1959**



1	PREMESSA.....	4
1.1	BREVE STORIA DEL MUSEO .....	4
2	GLOSSARIO.....	6
3	OGGETTO .....	7
4	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	7
5	DURATA.....	8
6	VALORE DELLA GARA .....	8
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	9
7.1	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO .....	10
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI .....	11
9	SERVIZI .....	12
9.1	BIGLIETTERIA .....	12
9.1.1	BIGLIETTERIA FISICA .....	13
9.1.2	BIGLIETTERIA OFF SITE.....	15
9.1.3	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	18
9.1.4	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	19
9.1.5	CONTROLLO ACCESSI .....	21
9.2	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA .....	22
9.2.1	VIDEO GUIDE .....	22
9.2.2	RADIOGUIDE .....	23
9.2.3	UFFICIO STAMPA .....	23
9.3	BOOKSHOP .....	24
9.3.1	SERVIZIO DI VENDITA.....	24
9.3.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING .....	26
9.4	PROGETTO DI ALLESTIMENTO .....	28
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	29
10.1	FASE PRELIMINARE.....	29
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	31
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	32
11.1	Retrocessione incassi di biglietteria .....	33
11.2	Pagamento delle royalty .....	33

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, assistenza alla visita e bookshop presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1959

Appendice 1 al Progetto – Capitolato tecnico



11.3	Retrocessione degli incassi da vendita delle attività offerte dal Museo .....	34
11.4	Versamento del Canone .....	34
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	34
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI .....	34
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	35
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE ....	35
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI .....	36
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	39
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....	40



## 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, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia.

Obiettivo generale è quello di un'ottimizzazione rispetto all'attuale gestione e una valorizzazione e diffusione del patrimonio delle Gallerie presso un pubblico più ampio possibile. L'Amministrazione ha definito come intento principale quello di creare nell'immaginario comune l'idea di un *museo faro*, crocevia di scambi sulla storia e la cultura della Serenissima, e sull'arte veneziana in particolare, in grado di stimolare un dialogo tra le sue diverse testimonianze nel mondo, e una riflessione sulla creazione artistica moderna e contemporanea.

Il Museo è aperto tutti i giorni, con apertura il lunedì dalle 8.15 alle 14.00 e dalle 8.15 alle 19.15 i restanti giorni della settimana. I giorni di chiusura sono il 1° Gennaio, il 1° Maggio e il 25 Dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero.

Il presente Capitolato si compone di 13 capitoli e di 6 Allegati tecnici suddivisi in:

Allegato a): Planimetrie dello stato attuale;

Allegato b): Dati storici di fruizione delle Gallerie dell'Accademia;

Allegato c): PEF – Piano Economico e Finanziario;

Allegato d): Layout del biglietto d'ingresso attualmente in uso;

Allegato e): Logo e Immagine Coordinata delle Gallerie dell'Accademia;

Allegato f) Progetto di massima di allestimento dell'atrio.

### 1.1 BREVE STORIA DEL MUSEO

Il complesso monumentale delle Gallerie dell'Accademia occupa oggi la prestigiosa sede della Scuola Grande di Santa Maria della Carità, una delle più antiche confraternite laiche della città. Ne fanno parte integrante anche l'omonima chiesa di Santa Maria e il monastero dei Canonici Lateranensi, realizzato da Andrea Palladio. La sua fondazione risale ai primi decenni del XII secolo, ma gli edifici subirono nel tempo numerosi rifacimenti successivi fino ai primi anni dell'Ottocento.

Solo nel 1807 gli stabili del complesso di Santa Maria della Carità, diventati per editto napoleonico proprietà demaniale, furono destinati a sede dell'Accademia di Belle Arti con annesse Gallerie. L'inaugurazione del Museo avvenne nel 1817, tuttavia, date le dimensioni del patrimonio artistico, divenne evidente la necessità di incrementarne gli spazi.

Un primo intervento di estensione delle superfici venne effettuato con la realizzazione tra il 1821 e 1824 di una nuova ala a sud del chiostro palladiano ad opera di Francesco Lazzari e con la costruzione tra il 1845 e il 1847 dell'ala nuovissima di collegamento tra la nuova ala meridionale e gli edifici della Scuola. Da allora, le uniche trasformazioni del complesso saranno la costruzione di un ambiente per l'Assunta di Tiziano (1883-1886) e l'edificazione della cosiddetta "Sala XX". Con l'annessione di Venezia al Regno d'Italia si iniziò a prospettare la scissione dell'Accademia di Belle Arti dalla Pinacoteca, che si realizzerà con i due successivi decreti del 1878 e del 1879, e il raggiungimento della definitiva autonomia il 13 marzo 1882. Svincolate dalle iniziali esigenze didattiche, le Gallerie subirono, a partire dal



1894, una radicale ristrutturazione ad opera dell'allora Direttore Giulio Cantalamessa, che privilegiò la produzione pittorica locale, dando vita a quella grande e coerente raccolta di capolavori della Scuola Veneta e Veneziana che il Museo rappresenta oggi.

Nel 1997 un protocollo d'intesa tra il Ministero per i Beni Culturali e Ambientali, il Ministero della Pubblica Istruzione, il Ministero di Grazia e Giustizia, il Ministero delle Finanze, la Presidenza del Consiglio dei Ministri, Regione Veneto, Provincia e Comune di Venezia, ha individuato nel complesso degli Incurabili la nuova sede per l'Accademia delle Belle Arti (che vi si trasferì definitivamente nel 2004), dando avvio a un nuovo importante progetto di rinnovamento e ampliamento delle Gallerie tutt'ora in atto. I lavori di restauro e conservazione delle fabbriche antiche del pianterreno (ex sede dell'Accademia di Belle Arti), condotti dalla Soprintendenza per i Beni Architettonici e Paesaggistici di Venezia e Laguna, hanno portato a un raddoppiamento degli spazi a disposizione del Museo, aumentando la superficie delle Gallerie da 6.000 mq a oltre 12.000 mq, compresi i nuovi spazi per i servizi tecnici. Complessivamente, sono state rese disponibili 30 nuove sale, di cui 17 espositive e 13 di servizio, di diverse dimensioni, per una superficie media di 110 mq, per un totale di 3.325 mq, in parte predisposti per l'esposizione delle opere d'arte.

A partire dal giorno 1 settembre 2017 ha preso infine avvio il cantiere di restauro, adeguamento funzionale ed allestitivo del primo piano del Museo: l'intervento rappresenta la fase finale del progetto "Grandi Gallerie". I lavori, finanziati dal MiBACT tramite decreto legge 31 marzo 2011, n. 34 e dalla delibera CIPE 23 marzo 2013 per un totale di 9 milioni di euro, avranno una durata complessiva di 960 giorni, e saranno realizzati in quattro fasi per garantire l'apertura continuativa della maggior parte delle sale del Museo con movimentazione delle opere presenti nelle sale chiuse in altre sale per garantirne l'esposizione al pubblico.



## 2 GLOSSARIO

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

<b>Aggio</b>	La quota percentuale trattenuta dal Concessionario degli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario.
<b>Amministrazione</b>	Le Gallerie dell'Accademia di Venezia, ovvero l'Amministrazione che affida l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
<b>Canone</b>	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato.
<b>Capitolato</b>	Il presente capitolato tecnico.
<b>Concessionario</b>	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di concessione.
<b>Concorrente</b>	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
<b>Direttore dell'esecuzione</b>	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
<b>Gestore del Contratto</b>	È la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
<b>Locale o Locali</b>	Luogo di esecuzione del servizio.
<b>Gallerie</b>	Gallerie dell'Accademia di Venezia
<b>Responsabile del Servizio</b>	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.
<b>Royalty</b>	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite di bookshop e noleggio video guide, al netto dell'IVA.
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 9 del presente Capitolato tecnico.

Tabella 1 – Glossario



### 3 OGGETTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita 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, ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario, (Aggio) e del pagamento all'Amministrazione 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:

- servizio di biglietteria;
- servizi di assistenza alla visita (noleggio video guide e distribuzione radioguide, ufficio stampa);
- gestione del bookshop.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia.

Le Gallerie hanno la missione di conservare, esporre al pubblico, valorizzare e arricchire le proprie collezioni di arte veneziana e veneta, ma non solo, al fine di contribuire alla salvaguardia e alla fruizione di tale eccezionale patrimonio culturale, nonché di promuovere la ricerca e gli studi nel settore della storia dell'arte, sia con risorse interne sia in collaborazione con partner internazionali e di curarne la diffusione presso la comunità scientifica e il pubblico. Hanno altresì il compito di promuovere presso la comunità la conoscenza, l'apprezzamento e dunque la tutela del valore culturale, sociale ed economico dei beni da esse conservati e del complesso patrimonio di arte veneta diffuso in Venezia, nel Veneto, e nel mondo.

### 4 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno delle Gallerie dell'Accademia, in Campo della Carità, Dorsoduro 1050 a Venezia, negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui all'Allegato a).

La biglietteria e il bookshop sono collocati nell'atrio di ingresso alle Gallerie, aperti al pubblico senza bisogno di biglietto d'ingresso. L'atrio è oggetto di un progetto di rifunionalizzazione di massima da parte dell'Amministrazione, visibile all'allegato f).

Sarà messo a disposizione del Concessionario un locale spogliatoio all'interno delle Gallerie, ad uso non esclusivo, contenente armadietti riservati al personale di biglietteria e bookshop. Si specifica che non saranno messi a disposizione del Concessionario locali magazzino all'interno delle Gallerie.

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

Il Direttore dell'Esecuzione si riserva l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, pena l'applicazione della Penale n. 1) di cui al paragrafo 13.2:

- Biglietteria: dal martedì alla domenica dalle ore 8.15 alle ore 18.15, il lunedì dalle ore 8.15 alle ore 13.00;
- Bookshop: dal martedì alla domenica dalle ore 08:15 alle ore 19:15, il lunedì dalle ore 8.15 alle ore 14.00.

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.

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di



chiusura nel corso di validità dell'intera Concessione. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con anticipo di almeno 48 ore.

## 5 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2, come indicato nello Schema di Contratto.

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

## 6 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a circa € 2.760.656,00, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 13.803.281,00 (Euro tredicimilionitotocentotreduecentoottantuno/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
VALORE DELLA CONCESSIONE STIMATO	€ 2.615.753	€ 2.667.805,18	€ 2.734.172	€ 2.829.409	€ 2.956.142	€ 13.803.281
INCASSI BIGLIETTERIA STIMATI	€ 2.308.611	€ 2.354.783	€ 2.413.653	€ 2.498.131	€ 2.610.547	€ 12.185.725
INCASSI BOOKSHOP STIMATI	€ 199.530	€ 203.521	€ 208.609	€ 215.910	€ 225.626	€ 1.053.195
INCASSI VIDEO GUIDE STIMATI	€ 94.491	€ 96.381	€ 98.791	€ 102.248	€ 106.850	€ 498.761
INCASSI ATTIVITA' DIDATTICHE E VISITE GUIDATE STIMATI	€ 13.120	€ 13.120	€ 13.120	€ 13.120	€ 13.120	€ 65.600
VISITATORI STIMATI	329.801,60	336.397,63	344.807,57	356.875,84	372.935,25	1.740.817,88

Tabella 2 – Valori stimati dalla stazione appaltante

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, delle video guide e dei prodotti dei punti vendita fisici e online (bookshop) e delle attività offerte e organizzate dal Museo. Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione 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. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale di utilizzo da parte del pubblico del Museo e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo dei differenti servizi e la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici delle Gallerie e del benchmark con strutture museali similari.

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

Numero di visitatori - è stato stimato un numero di visitatori incrementato, per il primo anno di concessione, del 4% rispetto al numero raggiunto nel 2017 (316.995), e del 2% per i seguenti anni. Tale previsione è frutto di indicazioni fornite direttamente dalla Direzione delle Gallerie;

Incassi da biglietteria - è stato stimato un biglietto medio a visitatore pari a 7€ sulla base delle tariffe attualmente in vigore;

Incassi da bookshop - sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari al 5,5% del totale dei visitatori e uno scontrino medio pari a 11€;

Incassi da video guide - è stato stimato un tasso di utilizzo del 5%, ed è stato considerato il prezzo di vendita del servizio attuale, pari a 6€ a visitatore;

Incassi da visite guidate e attività didattiche - è stato considerato un incasso pari al prezzo attuale di vendita del servizio (80€ a gruppo classe per i percorsi didattici, 4€ a visitatore per le visite guidate), un numero di percorsi pari a 60 all'anno e un numero di visite guidate pari a 104 all'anno (considerando 2 visite guidate a settimana di 20 visitatori ciascuna nei week end).





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

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.

Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza (solo costi di internet e telefono) e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al Canone e alle Royalty sul fatturato netto derivante dai servizi.

## **7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO**

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

Per le Gallerie: il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto e costituisce il rappresentante dell'Amministrazione 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.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.

Il Direttore dell'esecuzione 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 13.

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 gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dall'Amministrazione al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2.

Il Direttore dell'Esecuzione ha il compito di garantire l'erogazione della formazione ai dipendenti del Concessionario riguardo alle specificità e al funzionamento del Museo, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune.

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

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto di cui al par. 10.2, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili di servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico, mentre il Gestore del Contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del museo, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.



Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Gestore tempestivamente, e comunque entro e non oltre tre giorni dall'intervenuta modifica.

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

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

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

## 7.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato dal Concessionario presso le Gallerie dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>1</sup> (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci dalla 14 alla 17 e dalla 23 alla 26 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, limitatamente al personale impiegato presso la biglietteria e presso il punto vendita fisico, l'impegno a garantire, per ogni turno di servizio, la presenza di personale con conoscenza delle seguenti lingue straniere oltre all'inglese: spagnolo, tedesco, francese e cinese (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, con livello almeno B1<sup>2</sup>).

Il personale deve essere assunto con un livello contrattuale adeguato allo svolgimento delle mansioni oggetto dei servizi e deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dell'Amministrazione.

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

Il Concessionario deve fornire le divise, da sottoporre all'Amministrazione nel corso della fase preliminare, e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017, in G.U. n. 23 del 28 gennaio 2017, scaricabile al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>).

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, essa si riserva la possibilità, a suo

---

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

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



insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da essa giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi.

In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n. 3) del paragrafo 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo alle Gallerie la documentazione di cui al paragrafo 10.1, impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione alle Gallerie. 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 alle Gallerie la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

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

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro 15 (quindici) giorni solari antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, a cura e carico del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatore di biglietteria;
- (ii) responsabile di biglietteria;
- (iii) responsabile amministrativo e ufficio promozione e marketing (appartenente allo staff delle Gallerie);
- (iv) personale tecnico (appartenente allo staff delle Gallerie).

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 11) di cui al paragrafo 13.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e le Gallerie dell'Accademia di Venezia nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- alle Gallerie e alle loro collezioni, per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 12) di cui al paragrafo 13.2.

## **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 delle Gallerie dell'Accademia nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli delle Gallerie o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo delle Gallerie nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.



Resta salva la facoltà delle Gallerie 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

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia dei servizi di:

- Biglietteria;
- Bookshop;
- Assistenza alla visita.

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

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

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di Contratto e in rispetto di quanto indicato in Offerta Tecnica, il Concessionario può sviluppare i servizi nel modo che ritenga opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi.

Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 13, sarà facoltà delle Gallerie effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.2.

### 9.1 BIGLIETTERIA

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

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

1. Biglietteria fisica, servizio informazioni e controllo accessi;
2. Biglietteria offsite (tramite Sito WEB - per acquisto di titoli di accesso e video guide, prenotazioni visite e attività didattiche e vendita dei prodotti del bookshop online - e Call center per acquisto di titoli di accesso e video guide e prenotazioni visite e attività didattiche);
3. Supporto alla definizione di politiche promozionali.

Il Concessionario dovrà emettere attraverso tutti i canali di vendita previsti (fisici e off site) le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, omaggi, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito delle Gallerie), secondo le seguenti modalità di visita:

- 1) Biglietto *ordinario*;
- 2) Biglietto *ordinario* + supplemento *mostra temporanea*;
- 3) Biglietto *ordinario* + Attività (didattica e visite guidate) organizzata dalle Gallerie;
- 4) Altri, quali *membership card* o altre tipologie di biglietti di volta in volta definiti dalle Gallerie.



Il Servizio deve prevedere la gestione (distribuzione e vendita sui vari canali, accettazione del pagamento, annullamento, anche parziale per biglietti cumulativi e/o integrati) dei biglietti d'ingresso e degli abbonamenti, nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme simili, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o durante la durata della Concessione.

Il servizio deve prevedere anche la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

I prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT. La piattaforma informatica di cui al par. 9.1.4 deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario.

L'Amministrazione organizza e offre ai visitatori una programmazione di attività didattiche e visite guidate per le quali il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria (vendita in biglietteria fisica, prenotazione e vendita tramite biglietteria offsite). Il dettaglio della programmazione offerta e le relative politiche di pricing sarà comunicato dal Museo al Concessionario entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività e ogni qualvolta vi siano variazioni nel corso della durata del Contratto.

L'Amministrazione si riserva di organizzare eventi e mostre temporanee in un numero compreso tra 1 e 3 all'anno, per i quali il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria (vendita in biglietteria fisica, prenotazione e vendita tramite biglietteria offsite).

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.

I biglietti devono essere emessi, almeno, su carta con banda magnetica con codice a barre e/o QR Code, smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono indicare un numero di serie continuo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta richiesta dal visitatore, tra quelle previste dall'Amministrazione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 9.1.4.

#### **9.1.1 BIGLIETTERIA FISICA**

Oggetto del servizio è la gestione delle postazioni di vendita collocate presso la biglietteria unica, destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione di eventuali card turistico – culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione;
- c) vendita delle attività offerte e organizzate dal Museo;
- d) noleggio e gestione delle video guide;
- e) distribuzione e gestione delle radioguide;
- f) ove espressamente richiesto dall'Amministrazione: acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti (rif. par. 9.1.4).



Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili all'Allegato d) e in armonia con la nuova grafica delle Gallerie visibile all'Allegato e), con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor. In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.

In caso di mostre o eventi, potrà essere richiesto che i biglietti riportino la relativa immagine anche in quadricromia appositamente fornita dall'Amministrazione stessa. Tali modifiche potranno essere richieste all'incirca 4 volte all'anno.

**L'attivazione delle postazioni di vendita 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 13.2.

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato come oggi nell'atrio delle Gallerie, visibile nella planimetria allegata (Allegato a)) e visionabile in sede di sopralluogo.

Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come specificato di seguito e al par. 9.4.

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

Il personale del Concessionario dovrà essere in grado di erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte delle Gallerie e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi dell'Amministrazione, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), incluse informazioni sulla collezione, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso le Gallerie. Potrà essere richiesto al personale del Concessionario di distribuire materiali informativi cartacei, su richiesta dell'Amministrazione e forniti anche dalla stessa.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso, incluse le card in pvc e delle ricevute); telefono voip; cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, rilevatori di banconote false, carta termica, tessere PVC, etc.

I PC e le stampanti forniti dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature Informatiche da ufficio" adottati con DM 13 dicembre 2013 scaricabili al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>. La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme, laddove applicabile, ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con DM 4 aprile 2013 scaricabili al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>.

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 9.1.4 (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 il costo per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione è a carico del Concessionario.

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nel locale biglietteria, permanentemente e in modo ben visibile, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono. Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. **Nessun servizio o costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.**



Sarà valutata in offerta tecnica (voce 4 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) la proposta di soluzioni tecnologiche presso la biglietteria fisica per la diffusione di tutte le informazioni ritenute utili per la fruizione del Sito Museale, come ad esempio informazioni sull'apertura delle sale, sulle iniziative proposte e sulle strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori.

#### **9.1.2 BIGLIETTERIA OFF SITE**

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso, delle attività offerte e organizzate dalle Gallerie e delle video guide tramite Sito WEB di vendita e Call Center.

Con il termine "*prevendita*" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o di altri servizi effettuata tramite i canali previsti, con esclusione delle vendite effettuate - per il giorno in corso - presso la biglietteria fisica.

La prevendita potrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia *print-at-home* che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso, sia in versione cartacea sia digitale, direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria.

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

Il formato e la grafica dei titoli di accesso dovranno essere conformi al fac-simile visionabile in Allegato d) e in armonia con la nuova grafica delle Gallerie visibile all'Allegato e). **In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.**

Il Concessionario prenota le attività offerte dal Museo, il cui dettaglio sarà comunicato dal Museo al Concessionario entro la data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività e ogni qualvolta vi siano variazioni a tale offerta nel corso della durata del Contratto, nelle lingue e negli orari richiesti, e provvede a predisporre un calendario settimanale delle attività prenotate, da consegnare alle Gallerie nei termini con quest'ultima concordati. Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 8 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 persone ad eccezione dei gruppi scuola.

**L'infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4 deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.** L'attuale Concessionario trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni effettuate per il periodo successivo alla data di stipula del contratto (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 10.1). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione.

Deve essere consentito al visitatore anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto per telefono e via Internet, oltre che tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dall'Amministrazione.

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

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- provenienza;
- età;
- sesso;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.. La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.





#### 9.1.2.1 PAGINE WEB DI VENDITA

Il Concessionario deve realizzare una o più pagine WEB di vendita dedicate esclusivamente alle Gallerie dell'Accademia e accessibile tramite un link dal sito web ufficiale delle Gallerie stesse. Il Concessionario dovrà gestire tali pagine per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Le caratteristiche minime devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, francese, spagnolo, russo, giapponese e cinese;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale delle Gallerie dell'Accademia (visibili al link <http://www.gallerieaccademia.it/> e visionando il manuale d'uso in Allegato e)) al fine di indurre l'utente a considerare la pagina WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti delle Gallerie nell'URL della pagina;
- presenza del solo logo delle Gallerie (cfr. Allegato e) 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 e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop (cfr. par. 9.3.1)

Le pagine WEB devono essere dotate di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti i contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti (ad esempio, privati, agenzie di viaggi, scuole, etc.). È facoltà dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione ad esempio banner, advertising, mappe animate, etc.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 7 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le logiche di realizzazione di tali pagine di vendita in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità, sia per quanto riguarda la biglietteria sia per quanto riguarda l'e-commerce.

Il sito di vendita dovrà inoltre essere sviluppato ed essere reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

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

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del sito WEB di vendita (per pc e smartphone);
- sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito WEB di vendita.

**La messa online delle pagine WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).** In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 4) paragrafo 13.2.

#### 9.1.2.2 CALL CENTER

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center; tale servizio è finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione e informazione dei servizi offerti dall'Amministrazione. Il servizio dovrà essere conforme alla normativa di settore con particolare riferimento all'art. 24 bis d.l. n.83/2012 e s.m.i.

Il call center dovrà gestire le chiamate *inbound* per prevendita, prenotazioni e informazioni.





Il servizio dovrà essere gestito al minimo in lingua italiana, inglese, francese, per un livello minimo di conoscenza certificato B2<sup>3</sup> (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 20, 21 e 22 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a gestire il servizio anche in spagnolo, tedesco e cinese per un livello minimo di conoscenza certificato B1<sup>4</sup> (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

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

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

- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione e/o prevendita di visite guidate e attività didattiche offerte dal Museo;
- richiesta di chiarimenti e di informazioni.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 11 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta 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 10 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità ad estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.00 alle ore 18.00 del sabato e dalle ore 9.00 alle ore 18.00 della domenica e dei festivi (ad esclusione dei giorni di chiusura delle Gallerie).

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.

---

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

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



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

In allegato al presente capitolato sono presenti i dati storici relativi all'andamento del servizio negli anni passati.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 6) e 7) del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

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

L'attivazione del call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. capitolo 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8) del paragrafo 13.2.

### 9.1.3 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI

Oggetto del servizio è il supporto all'Amministrazione per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione delle Gallerie dell'Accademia.

Il Concessionario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di prenotazione/acquisto, effettua analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e propone all'Amministrazione 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 l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 30 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) 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 e sul livello di gradimento del Museo, 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 delle Gallerie.

E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al paragrafo 9.1.4 per supportare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure autonomamente individuati dall'Amministrazione.

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 video guida, etc.);
- scontistiche su biglietti per accessi in determinati giorni/fasce orarie;
- membership card;
- 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.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 31 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che si intende proporre all'Amministrazione, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- stimolare future visite alle Gallerie;
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;



- stimolare il passaparola.

Saranno oggetto di valutazione anche gli strumenti che consentono di monitorare il grado di efficacia delle azioni promozionali e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione.

#### **9.1.4 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, anche congiunta (più prodotti in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti dalle Gallerie quali:

- titoli di accesso;
- video guide;
- attività e visite offerte e organizzate dal Museo;
- 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 all'Amministrazione 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 dall'Amministrazione.

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., 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, Mastercard, Maestro, Diners, Paypal, American Express, JCB e China Union Pay;
- bonifici bancari.

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

La piattaforma dovrà consentire l'emissione di fatture elettroniche per i pagamenti da parte delle scuole e degli enti pubblici che debbano effettuare l'acquisto di titoli d'accesso o di servizi di assistenza alla visita.

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 assistenza alla visita.

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. 9) di cui al paragrafo 13.2:

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

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.

La piattaforma deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito delle Gallerie), secondo le modalità di visita di cui al par. 9.1.

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

- logo delle Gallerie;
- canale di vendita (o cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- validità;
- tipologia;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza dell'eventuale *supplemento mostra*;
- numero di serie progressivo;
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere la raccolta fondi a favore delle Gallerie anche attraverso donazioni a importo fisso e in arrotondamento da acquisti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso alle Gallerie 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.

#### **9.1.4.1 Reportistica**

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



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, card, 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, merchandising, visite guidate, attività didattiche, bundle, etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei visitatori;
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo 9.1.3;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale delle Gallerie (voce 34 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) e le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili (voce 35 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

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 inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 10) di cui al paragrafo 13.2.

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

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 11) di cui al paragrafo 13.2.

#### **9.1.5 CONTROLLO ACCESSI**

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale dell'Amministrazione. Il Concessionario deve mettere a disposizione al minimo 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 l'Infrastruttura informatica di cui al paragrafo 9.1.4.

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

La localizzazione dei lettori dovrà avvenire su indicazione dell'Amministrazione e previa analisi dei percorsi ottimali di visita. I lettori codice a barre dovranno essere dotati di un sistema di lettura e di annullamento dei biglietti anche parziale in caso di biglietti cumulativi o integrati.

I lettori codice a barre dovranno inviare i dati relativi agli ingressi (e dove necessario anche alle uscite) al sistema di bigliettazione, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza



fissati dall'Amministrazione. Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema e in caso di disfunzioni dovrà provvedere comunque ad assicurare il servizio tramite suo personale.

## 9.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

Il servizio di assistenza alla visita comprende:

- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle video guide di supporto alla visita e delle radioguide;
- attività di ufficio stampa.

Le Gallerie dell'Accademia metteranno a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in 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 VIDEO GUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori di apparecchi video guida comprensivi di accessori (cuffie e eventuali carica batterie). Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi. Tale servizio può essere erogato dal personale della biglietteria, presso le postazioni di biglietteria fisica.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; a titolo indicativo si segnala che attualmente tale prezzo è pari a € 6. Il Concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione in accordo con la Direzione del Museo.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di video guide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e l'opera d'arte/sala oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori.

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

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di video guide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 100 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il contenuto delle video guide dovrà avere una durata indicativa di 1,5/2 ore ed essere composto da circa 40 ascolti/temi declinati sui seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo, cinese, giapponese;
- un percorso per bambini in italiano, inglese e francese.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 18 e 19 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il contenuto delle video guide (percorso per adulti) anche nelle seguenti lingue: russo, LIS (Lingua dei Segni Italiana).

**I contenuti delle video guide saranno ideati, redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di Avvio delle Attività in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico delle Gallerie.** Il Concessionario dovrà tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario.

I testi dovranno comprendere una breve introduzione alla storia del Museo e una descrizione delle opere esposte nelle sale al pianterreno e al primo piano. La gestione del suddetto servizio dovrà rispecchiare l'immagine del Museo quale polo di eccellenza dell'arte veneziana e veneta. I contenuti delle video guide dovranno essere rappresentativi di tale visione strategica. Le Gallerie si riservano il diritto di proporre al Concessionario percorsi di visita o temi/ascolti aggiuntivi realizzati in autonomia o in collaborazione con soggetti terzi per la durata della Concessione. L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario anche 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 supporto tecnologico fornito dal Concessionario dovrà dare all'utente la possibilità di scegliere, quando presenti, tra percorsi di visita alternativi. Dovrà inoltre supportare funzioni tra cui, a titolo esemplificativo e non esaustivo: realtà



umentata e utilizzo della fotocamera, connettività WIFI e condivisione di contenuti, QR Code. Il software di gestione delle video guide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

E' onere del Concessionario:

- provvedere all'installazione della tecnologia che consente l'interazione fra le video guide e le opere/sale oggetto del percorso;
- aggiornare i contenuti delle video guide in occasione di modifiche del percorso espositivo, su richiesta dell'Amministrazione ed entro i termini con la stessa concordati;
- provvedere alla manutenzione delle video guide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di video guide deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e le opere/sale oggetto del percorso.**

**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 13.2.

Le Gallerie dell'Accademia restano piene proprietarie dei contenuti delle video guide, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire all'Amministrazione, i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### **9.2.2 RADIOGUIDE**

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) degli apparecchi radioguida comprensivi di accessori (cuffie e eventuali carica batterie).

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

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di radioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 50 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

E' onere del Concessionario provvedere alla manutenzione delle radioguide per tutta la durata del contratto e alla sostituzione degli apparecchi difettosi, non funzionanti o mancanti.

Il servizio di distribuzione può essere 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.

La distribuzione delle radioguide sarà a titolo gratuito per gli utenti e ne dovrà essere imposto l'utilizzo per i gruppi superiori alle 10 unità. L'obbligo delle radioguide potrà essere assolto dagli utenti anche attraverso proprie apparecchiature. Sarà compito del personale di biglietteria verificare la necessità di consegnare le radioguide e provvedere al servizio.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di radioguide deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento al funzionamento della tecnologia.**

L'attivazione del servizio di radioguide 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 13.2.

### **9.2.3 UFFICIO STAMPA**

Oggetto del servizio è l'attività di supporto all'ufficio promozione e comunicazione interno alle Gallerie dell'Accademia.





Compito del Concessionario sarà quello di organizzare alcuni incontri di maggior richiamo in cui presentare il programma annuale, le attività didattiche e le altre attività offerte e organizzate dal Museo, oltre a trasmettere alla stampa inviti e comunicati per le mostre più di nicchia.

Nello specifico sarà richiesto al Concessionario di occuparsi delle seguenti attività:

- a) Conferenze Stampa (Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno svolti circa 8 eventi all'anno, stima da considerarsi presunta e non vincolante):
  - presenziare e coordinare lo svolgersi di ogni singola Conferenza Stampa, nei suoi vari aspetti (accredito, consegna materiali, assistenza per interviste, gestione materiali fotografici e documentativi, etc.);
  - predisporre i testi delle comunicazioni (comunicati stampa e note informative, da sottoporre preventivamente all'Amministrazione);
  - gestire gli inviti elettronici e il necessario *recall*;
  - diffondere, post conferenza, il comunicato stampa della stessa, indirizzandolo ai media e a una ampia selezione di *opinion leaders* del settore.
- b) Comunicati Stampa (Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 10 comunicati all'anno, stima da considerarsi presunta e non vincolante):
  - redigere i Comunicati
  - sottoporre il contenuto, preventivamente, all'Amministrazione;
  - emettere, con gestione da remoto, i Comunicati, garantendo oltre all'emissione, un preciso intervento di *recall*.

I comunicati riguarderanno iniziative e momenti dell'attività dell'Istituzione, individuati dalla Direzione. Tra essi, si può ipotizzare la comunicazione delle Giornate del Patrimonio, di aperture straordinarie, di visite guidate o la partecipazione delle Gallerie a eventi che vedono coinvolte altre istituzioni territoriali, quali a titolo esemplificativo *Venice Art Night*.

Le azioni rivolte ai media qui delineate – si tratti di Conferenze Stampa o dell'emissione di Comunicati Stampa – saranno dimensionate, in termini di ampiezza territoriale di azione, in accordo con l'Amministrazione. In linea di massima, si ritiene che queste azioni abbiano una dimensione urbana e regionale.

Si rappresenta che i grandi eventi espositivi saranno esclusi dal presente servizio, rendendosi necessaria una campagna stampa appositamente dedicata e a cura delle Gallerie.

## 9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico;
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.1.4);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di merchandising in vendita.

### 9.3.1 SERVIZIO DI VENDITA

Il punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale delle Gallerie e che riguardino obbligatoriamente almeno i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale:





- opere delle collezioni delle Gallerie e degli eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dal Concessionario e non);
- storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
- arte e architettura contemporanea (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.);
- storia, con particolare riferimento al periodo tra XVII e XIX secolo;
- storia dell'architettura, con particolare riferimento al periodo neoclassico;
- museologia;
- archeologia;
- design, grafica e arti applicate;
- libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
- fotografia;
- cinema;
- artist book;
- narrativa selezionata;
- libri per bambini;
- libri per ragazzi;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

b) **merchandising** delle Gallerie, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione delle Gallerie realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 9.3.2.2, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dalle Gallerie stesse;

c) **oggettistica varia** quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- oggetti di design;
- manifesti e stampe;
- linea cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia);
- linea bigiotteria;
- giochi;
- complementi di arredo;
- oggetti di artigianato locale;
- riproduzioni di opere;
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi dalle Gallerie e che quindi potranno variare periodicamente;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il punto vendita online, integrato alle pagine Web di Vendita di cui al par. 9.1.2.1, 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 9.1.4.

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

Il summenzionato catalogo dovrà essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n. 14) di cui al par. 13.2.

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato – come nella sistemazione attuale - nell'atrio delle Gallerie, visibile nella planimetria allegata e visionabile in sede di sopralluogo.



Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come di seguito specificato al par. 9.4.

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.

Le apparecchiature eventualmente utilizzate dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per "Apparecchiature Informatiche da ufficio" adottati con DM 13 dicembre 2013 scaricabili al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>. La carta per copia o carta grafica utilizzata dovrà essere conforme, laddove applicabile, ai Criteri Ambientali Minimi per "Acquisto di carta per copia e carta grafica" adottati con DM 4 aprile 2013 scaricabili al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi>.

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

**L'attivazione del servizio di vendita (bookshop) 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. 17) del paragrafo 13.2.

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

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

#### **9.3.2.1 Prodotti editoriali**

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura ed onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale sotto la supervisione e la guida delle Gallerie e del Comitato Scientifico del Museo concordato e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

Quest'apposita linea di pubblicazioni dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione delle Gallerie e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Museo. Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario.

In ogni caso anche le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del piano editoriale concordato.

L'Amministrazione mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni editte che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Gallerie dell'Accademia di Venezia;
- Logo del Museo (Allegato e) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione "Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Gallerie dell'Accademia di Venezia", oltre al Logo del Museo (Allegato e) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo.

Il logo del Concessionario potrà apparire sulla copertina delle pubblicazioni editte, purché di dimensioni inferiori a quelle del logo del Museo.

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Amministrazione e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n.18) di cui al par. 13.2 .

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i contenuti delle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Museo o da terzi, scelti dalla Direzione del Museo con l'approvazione del Comitato Scientifico, e metterà a sua disposizione gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.



Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (guide, itinerari tematici e approfondimenti relativi alle collezioni delle Gallerie), oltre che in italiano ed in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti alle Gallerie dell'Accademia (francese, cinese, spagnolo).

Il Concessionario, entro il termine previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 28, della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione tecnica, l'impegno a realizzare pubblicazioni di editoria illustrativa e didattica in possesso dell'etichetta *Ecolabel* per carta stampata (Decisione della Commissione del 16 agosto 2012), o altra etichetta di Tipo I equivalente. Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti è subordinata all'approvazione delle Gallerie della documentazione attestante il possesso del criterio premiante offerto. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili su opere possedute dalle Gallerie dell'Accademia di Venezia è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

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

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo del Museo. Devono essere, altresì, forniti gratuitamente n. 10 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni realizzate in collaborazione, su autorizzazione o su istanza dell'Amministrazione.

#### **9.3.2.2 Merchandising**

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alle collezioni delle Gallerie dell'Accademia (merchandising) a cura ed onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario deve sottoporre all'Amministrazione l'elenco dei prodotti di merchandising, che deve contenere a titolo esemplificativo:

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento;
- giochi e giocattoli;
- oggettistica (portachiavi, tazze, portafogli);
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dalle Gallerie e che quindi potranno variare periodicamente.

Quest'apposita linea di prodotti dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione delle Gallerie e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Museo.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati alle opere e alle collezioni delle Gallerie, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Museo e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad esso, sulla base di quanto riportato all'Allegato e).

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico.

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

Prevvia autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario può vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori delle Gallerie. E' fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.



Il Concessionario si impegna ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell'Amministrazione, anche merchandising realizzato e prodotto dalle Gallerie in collaborazione con soggetti terzi.

Al termine della concessione, l'Amministrazione resta proprietaria dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal Concessionario.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 13 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare la disponibilità a realizzare e fornire una linea di packaging con logo delle Gallerie (cfr. Allegato e)) da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso il Bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo. Entro la Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività il Concessionario dovrà sottoporre il layout della linea di packaging eventualmente proposta all'Amministrazione.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 27 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve 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 l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute.

Con specifico riferimento ai prodotti ecosostenibili, 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 sopra elencate ed essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione che - preventivamente alla messa in vendita dei nuovi prodotti - dovrà approvarne la variazione. L'approvazione delle Gallerie è subordinata alla previa presentazione, entro 5 giorni dall'avvenuta comunicazione della variazione, di documentazione analoga a quella di cui al par. 23, lett. f), del Disciplinare di gara.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Gallerie dell'Accademia di Venezia, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. È richiesta che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare, in diretto collegamento con le attività didattiche annualmente promosse.

## **9.4 PROGETTO DI ALLESTIMENTO**

Il Concorrente dovrà descrivere in Offerta Tecnica una proposta progettuale relativa ai servizi oggetto di gara (biglietteria e bookshop), corredata di rappresentazioni grafiche da allegare nell'apposita sezione del sistema denominata "Progetto di allestimento" completa di abaco degli arredi con specifica dei materiali. Saranno valutati in offerta tecnica (voce 36 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) sia il progetto di allestimento (la sua conformazione) che i materiali scelti (qualità delle finiture e armonia con gli spazi circostanti).

Tale proposta progettuale dovrà essere formulata con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale del servizio proposta dal Concessionario.

Il layout presente in allegato f) deve essere inteso come un'indicazione di massima relativa alla sola posizione dei servizi. Il progetto di allestimento proposto in sede di gara dovrà seguire in linea di massima il modello visibile all'allegato f), utilizzando materiali con tonalità neutre e comunque in armonia con l'ambiente circostante. Il front desk biglietteria/punto informazioni potrà presentare dimensioni più ridotte (l'attuale bancone presenta una lunghezza di 2,20 m che può essere tenuta come riferimento, dando più spazio al bookshop o arretrando l'"isola" dei servizi rispetto alla pedana d'ingresso), mentre il bookshop potrà presentare una conformazione più aperta, con un'eventuale cesura dal bancone biglietteria per aumentare la superficie espositiva. È inoltre interesse



dell'Amministrazione valorizzare l'abside presente nel salone d'ingresso, lasciandola libera e pensando a espositori meno invasivi o di altezza non eccessiva.

Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli.

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

Prima dell'Avvio delle Attività, pena l'applicazione della penale n. 15) di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare lo spazio dedicato ai servizi in conformità con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

In particolare, il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia dell'ambiente, degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi.

Gli arredi forniti, limitatamente agli elementi non specialistici, dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e alle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi per la fornitura e servizio di Arredi per Interni approvati con DM 11 gennaio 2017 e scaricabili al link <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 16) di cui al par. 13.2.

## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 45 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

### 10.1 FASE PRELIMINARE

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

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo par 11; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.1.4 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti della biglietteria e del bookshop;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di video guide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'istallazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet), così come avviene allo stato attuale;
- sottoporre alle Gallerie il formato e la grafica dei titoli di ingresso;



- sottoporre alle Gallerie il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre alle Gallerie un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- concordare con le Gallerie il prezzo al pubblico delle video guide;
- concordare con le Gallerie eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con le Gallerie 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 prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione;
- trasmettere alle Gallerie l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
  - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti dei Responsabili di servizio;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la *Scheda tecnica degli apparecchi video guide e accessori*;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la *Scheda tecnica degli apparecchi radioguide e accessori*;
- sottoporre al collaudo le video guide e le radioguide;
- concordare con le Gallerie il Piano Editoriale;
- concordare con le Gallerie il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- presentare alle Gallerie la linea di packaging per i prodotti in vendita presso il bookshop qualora offerta;
- produrre la documentazione a comprova delle specifiche tecniche del CAM (criteri ambientali minimi) per:
  - fornitura di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc e necessari per lo svolgimento del servizio;
  - acquisto di carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per lo svolgimento dei servizi laddove applicabile;
  - fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale;
  - fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) per gli arredi non specialistici di biglietteria e bookshop.

Relativamente alle suddette specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento scaricabile dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1> pena l'applicazione della penale n. 22) di cui al paragrafo 13.2.

Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo successivo dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla documentazione prodotta.

Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita sono erogati dal concessionario uscente, il quale prenderà prenotazioni e prevenderà biglietti anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, incassandone i relativi introiti.

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

Il concessionario uscente libererà i locali adibiti a Biglietteria e Bookshop almeno 3 giorni prima, salvo diverso accordo tra le parti, rispetto alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività le Gallerie si impegnano a:



- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo par. 11 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal concessionario uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- concordare con il Concessionario il prezzo al pubblico delle video guide;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle video guide;
- fornire al Concessionario i contenuti e le eventuali immagini per i prodotti editoriali da produrre;
- fornire al Concessionario il dettaglio delle attività offerte e organizzate (cfr. par. 9.1);
- fornire al Concessionario le politiche di pricing relative alle attività offerte e organizzate (cfr. par. 9.1);
- concordare con il Concessionario il Piano Editoriale;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- concordare con il Concessionario eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- 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 suddivisi per mese e per tipologia di prodotto venduto: video guide, visite guidate, attività didattiche, titoli di accesso per tariffa).

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali, vale a dire almeno 3 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna dei locali** contenente l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi. Il Concessionario, controfirmando per accettazione il suddetto Verbale, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando le Gallerie da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e alle Gallerie dell'Accademia;
- b) nominativi del Direttore dell'Esecuzione e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili del Servizio nominati dal Concessionario;
- d) verbale di presa in consegna dei locali;
- e) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
  - curriculum vitae delle risorse;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare





adeguatamente, si riferiscono 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

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- vendita delle attività didattiche offerte e organizzate dalle Gallerie e dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario, che riversa al 100% all'Amministrazione;
- noleggio video guide, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio di video guide;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online), che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio di bookshop.

\*

Il Concessionario verserà esclusivamente i seguenti incassi derivanti dalla vendita di:

- titoli d'accesso;
- attività didattiche offerte e organizzate dalle Gallerie;
- eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario,

su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Nell'ipotesi di vendita in una transazione unica di video guide e prodotti del bookshop e di titoli di accesso/attività offerte dal Museo ed eventuale supplemento mostre, gli introiti derivanti dalla vendita **dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione**.

Il conto corrente è aperto dal Concessionario in nome proprio; il Concessionario, contestualmente all'apertura, rilascia, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato da parte dell'Amministrazione; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online del conto corrente dedicato.

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

\*\*

Il Concessionario verserà i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso/attività offerte dal Museo ed eventuale supplemento mostre, derivanti da:

- noleggio video guide;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online),

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

\*\*\*

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





### **11.1 Retrocessione incassi di biglietteria**

Il Concessionario retrocede alle Gallerie dell'Accademia le somme derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un Aggio corrispondente a una percentuale sul monte incassi dalla vendita dei biglietti ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto.

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 all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi, al netto della quota parte corrispondente all'Aggio di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta, relativi al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente). Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Contestualmente al versamento il Concessionario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese la card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e trattenuti dal Concessionario. 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.

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione; le Gallerie dell'Accademia non sono dotate di cassaforte, è facoltà del Concessionario l'installazione in loco di una cassaforte destinata alla custodia del contante, il cui posizionamento sarà concordato con l'Amministrazione.

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

### **11.2 Pagamento delle royalty**

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dal noleggio delle video guide e dalla vendita dei prodotti presso il punto vendita fisico e online (bookshop), versando all'Amministrazione due differenziate Royalty espresse come percentuali sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tali percentuali corrispondono ai valori indicati nel Disciplinare di gara rialzati in sede di offerta.

Il Concessionario dovrà riversare all'Amministrazione la percentuale corrispondente alle Royalty offerte sugli introiti da video guide e bookshop, come di seguito specificato.

Entro il giorno **5** del primo mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, sul/i conto/i corrente/i di tesoreria da quest'ultima indicato/i, la quota parte di incassi (al netto IVA) di video guide e bookshop corrispondente alle Royalty, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzate in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione 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, di competenza dell'Amministrazione e sui quali sono applicate le Royalty (bookshop – video guide).



In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n. 19) del paragrafo 13.2.

### **11.3 Retrocessione degli incassi da vendita delle attività offerte dal Museo**

Il Concessionario retrocede alle Gallerie l'intero incasso derivante dalla vendita dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario e delle attività didattiche offerte dal Museo.

Con cadenza mensile, analogamente agli incassi da biglietteria, il Concessionario provvede alla retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita delle attività offerte e organizzate dal Museo e dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario, sul/i conto/i corrente/i di tesoreria da quest'ultimo indicato/i.

Contestualmente alla retrocessione degli incassi il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio degli importi incassati nel mese di riferimento. Allo stesso tempo il Concessionario consegna alla Direzione un rendiconto unico, riepilogativo dei singoli rendiconti.

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi derivanti dalla vendita delle attività offerte dal Museo e dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario si applicherà la penale di cui al n. 23) del paragrafo 13.2.

### **11.4 Versamento del Canone**

Il pagamento del **Canone** è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, 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 - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 19) del paragrafo 13.2.

## **12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ**

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

Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti:

- 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.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi) e propedeutica al passaggio di consegne verso il concessionario entrante.

## **13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI**

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica..

Le verifiche di conformità riguarderanno:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, assistenza alla visita e bookshop presso le Gallerie dell'Accademia di Venezia per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1959

Appendice 1 al Progetto – Capitolato tecnico



- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale n. 24) di cui allo stesso paragrafo.

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

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso.

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera h) 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</u>					
<b>a</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>b</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<b>c</b>	Efficienza del sistema di prenotazione	0	1	2	3
<u>Servizio di distribuzione video guide e radioguide</u>					
<b>d</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>e</b>	Efficienza del sistema di noleggio e repository degli apparecchi (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
<u>Servizio di bookshop</u>					
<b>f</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>g</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<u>Servizio di Ufficio Stampa</u>					
<b>h</b>	Rispondenza del servizio alle esigenze dell'Amministrazione	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:

$$ISde = R/24$$



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 h);

24 = 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 Gestore del Contratto e/o ai Responsabili di 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 16.*

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

$$ISde = 16/24 = 0,67$$

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione dei 3 questionari tematici di seguito descritti.

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).

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

#### 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 e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Livello del servizio (tempi di attesa)	0	1	2	3
c	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
d	Chiarezza delle informazioni ricevute	0	1	2	3

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

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv<sub>t</sub>) 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 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 5 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – video guide

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 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 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 e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
d	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

Tabella 6 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

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

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

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, 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:

$$R_{med} = \frac{(20 \cdot 12) + (15 \cdot 8) + (10 \cdot 4)}{50} = 8$$

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

$$ISv_b = \frac{8}{12} = 0,67$$

\*\*\*

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

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

dove:

$ISv$  = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

$ISv_t$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

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

$ISv_b$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Bookshop;

3 = n° di questionari tematici.

Esempio:

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

$$ISv = \frac{0,7 + 0,67 + 0,67}{3} = 0,68$$

Il Concessionario si rende disponibile, previa richiesta dell'Amministrazione, a provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori ( $ISv$ ) e alla relativa elaborazione dei dati.

Nel caso in cui l'Amministrazione incarichi il Concessionario della somministrazione dei questionari, il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione ( $ISv$ ).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n°20) del paragrafo 13.2.

### 13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

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.

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale (P<sub>ISg</sub>) avviene attraverso la seguente formula:

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

Dove:

F= aggio + ricavi del servizio di noleggio video guide al netto di IVA + ricavi del servizio di bookshop al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale

K=0 se ISg ≥ 0,67

K=0,25 se 0,4 ≤ ISg < 0,67

K=0,5 se 0,2 ≤ ISg < 0,4

K=1 se 0 < ISg < 0,2

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

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

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

Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui al precedente paragrafo 10.1 si precisa che:

- relativamente alle specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento;
- relativamente alle clausole di esecuzione contrattuale, esse dovranno essere verificate tramite le suddette verifiche di conformità.

Il riscontrato inadempimento comporterà l'applicazione della relativa Penale n. 22) di cui alla tabella seguente.

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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
----	-------------------------------------	---------------------------	---------------------	-----------------------





1)	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite.	Paragrafo 4	200,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi oggetto della concessione e quanto disciplinato al paragrafo 4 del presente Capitolato.
2)	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria.	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.	Paragrafo 7.1	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 delle pagine WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online delle pagine 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 20% 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 20% 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 di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.4	300,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
10)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	Paragrafo 9.1.4.1	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 9.1.4.1



11)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione del corso e i termini previsti dal par. 7.1.
12)	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 7.1.
13)	Ritardo nell'attivazione del servizio di video guide e radioguide.	Paragrafi 9.2.1 e 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 e delle radioguide agli utenti.
14)	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Paragrafo 9.3.1	50,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
15)	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi (sia biglietteria sia bookshop).	Paragrafo 9.4	500,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei punti vendita.
16)	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafo 9.4	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nel par. 9.4 e la data di intervento del Concessionario.
17)	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop.	Paragrafo 9.3.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura dei punti vendita.
18)	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso.	Paragrafo 9.3.2.1	100,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).
19)	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 11.2 e 11.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.4 e la data valuta del versamento.
20)	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 13.1	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 13.1.



21)	Ritardo nella retrocessione alle Gallerie degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 0	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Confronto tra i termini previsti nel par. 11.1 e la data valuta del versamento.
22)	Ritardato adempimento di ognuna delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi	Paragrafo 10.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la Data di Avvio delle Attività e la data di comprova della conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti in materia di CAM.
23)	Ritardo nella retrocessione degli incassi da vendita delle attività offerte e organizzate dal Museo e dell'eventuale supplemento mostre al biglietto ordinario.	Paragrafo 11.3	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti al par. 11.3 e la data valuta del versamento.
24)	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	250,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
<b>n°</b>	<b>Inadempimento sanzionato con penale</b>	<b>Riferimento in Contratto</b>	<b>Valore della penale</b>	<b>Modalità di riscontro</b>
25)	Violazione degli obblighi previsti	Art. 10 comma 11	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
26)	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 10	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
27)	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella	/	500,00 € per ogni violazione rilevata	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti
28)	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	200,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
29)	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	150,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 7 – Penali