



ALLEGATO 5

CAPITOLATO TECNICO

PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL MUSEO DEL CENACOLO VINCIANO  
DI MILANO PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO

ID 1976



## INDICE

<b>GLOSSARIO.....</b>	<b>4</b>
<b>1 INTRODUZIONE.....</b>	<b>5</b>
1.1 STATO DELL'ARTE.....	5
1.2 OBIETTIVI DI VALORIZZAZIONE DEL MUSEO 2018-2021 .....	9
<b>2 OGGETTO DELLA CONCESSIONE .....</b>	<b>11</b>
2.1 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI .....	11
2.2 DURATA DELLA CONCESSIONE .....	12
2.3 VALORE DELLA CONCESSIONE .....	12
2.4 CORRISPETTIVI E ONERI DEL CONCESSIONARIO .....	13
2.4.1 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA.....	13
2.4.2 SERVIZI DI ASSISTENZA CULTURALE E DI OSPITALITÀ PER IL PUBBLICO .....	15
<b>3 I SERVIZI IN CONCESSIONE .....</b>	<b>18</b>
3.1 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA .....	19
3.1.1 BIGLIETTERIA "ON SITE" .....	20
3.1.2 BIGLIETTERIA "OFF SITE" .....	20
3.1.3 POLITICHE DI TICKETING E PRICING.....	21
3.1.3.1 Caratteristiche di base .....	22
3.1.3.2 Prenotazione e prevendita.....	23
3.1.4 SERVIZI AMMINISTRATIVI .....	23
3.1.5 ACCOGLIENZA, INFORMAZIONE E ORIENTAMENTO .....	23
3.1.6 LAYOUT TITOLO DI ACCESSO .....	24
3.2 SERVIZI DI ASSISTENZA CULTURALE E DI OSPITALITÀ PER IL PUBBLICO.....	24
3.2.1 VISITE GUIDATE .....	24
3.2.2 DIDATTICA .....	25
3.2.3 AUDIOGUIDE E RADIOGUIDE.....	25
3.2.4 EDITORIA E VENDITA DI PRODOTTI .....	26
3.3 INFRASTRUTTURE DI SUPPORTO E ATTIVITÀ STRUMENTALI ALL'EROGAZIONE DEI SERVIZI .....	29
3.3.1 PIATTAFORMA INFORMATICA .....	29
3.3.1.1 Requisiti e funzionalità.....	30
3.3.1.2 Manutenzione e continuità dei servizi.....	31
3.3.1.3 Formazione del personale dell'Amministrazione.....	31
3.3.2 CALL CENTER.....	32
3.3.3 PULIZIA, MANUTENZIONE E GESTIONE DEI RIFIUTI .....	33
3.3.4 APPROVVIGIONAMENTO DELLE MERCI .....	33
3.3.5 CRITERI AMBIENTALI MINIMI (CAM) .....	34
<b>4 GESTIONE DELLA CONCESSIONE.....</b>	<b>34</b>
4.1 VERBALE DI PRE-AVVIO.....	34
4.2 VERBALE DI AVVIO DEI SERVIZI .....	34
4.3 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	36
4.3.1 STRUTTURA DELL'AMMINISTRAZIONE .....	36
4.3.2 STRUTTURA DEL CONCESSIONARIO .....	36
4.3.2.1 Struttura organizzativa.....	36
4.3.2.2 Struttura operativa.....	37
4.3.2.3 Formazione del personale.....	39
4.4 RICONSEGNA DEI LOCALI .....	40
4.4.1 VERBALE DI RICONSEGNA.....	40
<b>5 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI .....</b>	<b>41</b>
5.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	41
5.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI .....	42
<b>6 REPORTISTICA.....</b>	<b>46</b>
<b>7 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI .....</b>	<b>48</b>

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



7.1	DISPOSIZIONI LEGISLATIVE DI RIFERIMENTO .....	48
7.2	DOCUMENTI CONTRATTUALI.....	48
7.3	ONERI E OBBLIGHI DEL CONCESSIONARIO .....	48
7.4	INFORMAZIONE E FORMAZIONE DEI LAVORATORI E DISPOSITIVI DI PROTEZIONE INDIVIDUALE .....	50
7.5	INFORMAZIONI SUI RISCHI SPECIFICI.....	50
7.6	PIANO DI SICUREZZA LAVORO.....	50
7.7	PAGAMENTO DELLE UTENZE E DELLE IMPOSTE .....	50
7.8	DIVIETO DI VARIAZIONE DELLA DESTINAZIONE D'USO DEI LOCALI IN CONCESSIONE, DI CESSIONE DEL CONTRATTO .....	50
7.9	SEGNALETICA E PUBBLICITÀ .....	51
7.10	MARCHI E CONTRASSEGNI .....	51
7.11	INTERRUZIONE NELL'ESECUZIONE DEL SERVIZIO.....	51
7.12	OBBLIGHI DELL'AMMINISTRAZIONE .....	52

#### **APPENDICI AL CAPITOLATO TECNICO**

Appendice 1: Dati storici

Appendice 2: Planimetria dei luoghi

Appendice 3: Piano Economico Finanziario di massima

Appendice 4: DUVRI

Appendice 5: Layout di progetto del punto vendita

Appendice 6: Layout di progetto della sala didattica

Appendice 7: Layout titolo di accesso al Museo

Appendice 8: Elenco prodotti editoriali richiesti dall'Amministrazione

Appendice 9: Layout di progetto nuovo sito internet Polo Museale

Appendice 10: Personale attualmente in servizio



## 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 di accesso al Museo.
<b>Amministrazione</b>	Il Polo Museale della Lombardia – Museo del Cenacolo Vinciano, 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 dei locali e per il diritto a erogare i servizi di assistenza culturale. L'importo del canone è indipendente rispetto all'incasso derivante dalla vendita dei servizi di assistenza culturale.
<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>Responsabile del Servizio</b>	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo e interfaccia unica 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 e delle prestazioni dei servizi di assistenza, al netto dell'IVA.
<b>SAAS (software as a service)</b>	Modello di distribuzione di applicazioni per cui l'operatività è effettuata nei confronti della clientela via internet (direttamente o tramite terze parti) previo abbonamento. Si tratta, spesso ma non sempre, di un servizio erogato mediante cloud computing.
<b>Servizi</b>	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel capitolo 3 del presente Capitolato tecnico.



## 1 INTRODUZIONE

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, visite guidate, didattica, audioguide e vendita di prodotti editoriali e di oggettistica presso il Museo del Cenacolo Vinciano a Milano.

La presente procedura fa riferimento al Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip e il Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del turismo (MIBACT).

### 1.1 Stato dell'arte

Leonardo ha dipinto l'*Ultima Cena* su una parete nel Refettorio del convento di Santa Maria delle Grazie per volere di Ludovico il Moro, in un arco di tempo che va presumibilmente dal 1494 al 1497. L'artista, malgrado si trattasse di pittura su muro, non si è affidato alla tradizionale quanto resistente tecnica dell'affresco, che impone una veloce stesura del colore sull'intonaco ancora umido, ma ha voluto sperimentare un metodo che gli consentiva di intervenire sull'intonaco asciutto e, quindi, di poter tornare a più riprese sull'opera curandone ogni minimo particolare. Purtroppo la sperimentazione di Leonardo fu tale da non garantire la tradizionale resistenza della tecnica ad affresco e pertanto ben presto, per un'infelice concomitanza di cause, la pittura cominciò a deteriorarsi.

Nel corso dei secoli, di conseguenza, si susseguirono molti restauri per tentare di salvare il capolavoro. Nel 1999, dopo oltre vent'anni di lavoro, si è concluso l'ultimo intervento conservativo che, grazie alla rimozione di varie ridipinture, ha riportato in luce quanto restava delle stesure originali.

Il complesso della Chiesa e Convento Domenicano di Santa Maria delle Grazie, che ospita l'*Ultima Cena* di Leonardo da Vinci, è stato inserito nella lista del Patrimonio Unesco nel 1980.

Di seguito sono rappresentate alcune informazioni relative allo stato dell'arte dell'attuale concessione.

*Tariffe:* Si riportano nella tabella seguente le tariffe d'ingresso al Museo.

Tariffe			
tipologia	2013-2015	gen 2016 - mag 2016	mag 2016 - 2017
intero	€ 6,50 + 1,50 (diritto di prenotazione)	€ 6,50 + 1,50 (diritto di prenotazione)	€ 10 + 2 (diritto di prenotazione)
ridotto	€ 3,25 + 1,50 (diritto di prenotazione)	€ 3,25 + 1,50 (diritto di prenotazione)	€ 5 + 2 (diritto di prenotazione)
gratuito	€ 1,50	€ 1,50	€ 2

*Turni di visita:* Il Museo garantisce 43 turni di visita, dal martedì alla domenica dalle ore 08:15 alle ore 19:00, ultimo ingresso ore 18:45. Le visite sono organizzate in turni da 15 minuti per un numero massimo consentito di 30 persone. È comunque consentito l'ingresso a gruppi non superiori alle 25 unità.

*Accessibilità:* Il Museo non presenta particolari barriere architettoniche ed è tutto dispiegato sul piano terreno; sono presenti rampe a colmare i dislivelli, anche presso la biglietteria. Il sito è pertanto pienamente fruibile anche per persone con difficoltà motoria.



**Aperture straordinarie:** Dal 4 maggio al 31 ottobre 2015, in concomitanza con l'evento EXPO Milano 2015, sono stati istituiti 70 turni straordinari di apertura, alcuni dei quali riservati a visitatori appartenenti a categorie svantaggiate. L'iniziativa è stata possibile anche grazie al contributo finanziario di terze parti. I turni straordinari sono stati:

- Apertura straordinaria il lunedì pomeriggio dalle 16:30 alle 22:00;
- Estensione dell'apertura serale dal giovedì alla domenica dalle 19:00 alle 22:00.

L'apertura serale straordinaria è stata effettuata anche in occasione della Giornata Europea del patrimonio. Le visite, al prezzo al pubblico di 1€, sono state prolungate dalle 19:00 alle 23:00.

Nel 2016 e nel 2017 il modello è stato replicato su scala minore: sempre grazie a sponsorizzazioni private, il Museo ha avuto aperture straordinarie serali (dalle 19:00 alle 22:00) nelle seguenti occasioni: dal 2 al 9 luglio 2016 inclusi, in occasione della Conferenza ICOM 2016 (ingressi gratuiti); tutte le domeniche sera dal 15 ottobre al 3 dicembre 2017, con normali tariffe.

**Volumi:** Nel decennio 2006-2016, il numero di visitatori è aumentato di circa il 22%. Il dettaglio per categoria è riportato nella tabella seguente. Nello specifico, il pubblico pagante è cresciuto del 24%, mentre quello gratuito del 10%. Le complessità legate alla conservazione del dipinto raffigurante *l'Ultima cena* impongono di contingentare il numero di visitatori, per garantire il corretto trattamento dell'aria, ossia la stabilità termo-igrometrica necessaria per la conservazione del capolavoro. Attualmente, ogni gruppo di visita si costituisce di 30 persone, che possono permanere fino a 15 minuti nel Refettorio; la visita complessivamente – tra tempi di attesa, aree di filtraggio prima dell'ingresso in Refettorio e uscita – dura circa 30 minuti. A meno di aperture straordinarie, questo comporta che la capacità massima annuale di accoglienza sia di circa 400.000 persone (310 gg di apertura, per un massimo di 1290 persone al giorno).

Volumi			
tipologia	Paganti	Gratuiti	Totali
2006	279.131	54.064	333.195
2007	266.828	63.850	330.678
2008	270.098	64.913	335.011
2009	265.027	65.044	330.071
2010	265.309	72.637	337.946
2011	306.910	81.886	388.796
2012	326.987	80.493	407.480
2013	339.557	70.600	410.157
2014	335.627	70.815	406.442
2015	389.126	73.272	462.398
2016	347.221	59.642	406.863

**Servizi di assistenza culturale:** i “servizi aggiuntivi” disponibili presso il Museo sono:

- Servizio di prenotazione telefonica o online, al prezzo al pubblico di € 2,00;
- Visita guidata, al prezzo al pubblico di € 3,50, disponibile nella lingua italiana e inglese;
- Audio guida, al prezzo al pubblico di € 3,50, disponibile nelle lingue italiano, cinese, francese, giapponese, inglese, russo, spagnolo, tedesco;
- Audioguida ragazzi €3,50;



- Vendita di prodotti editoriali e di oggettistica, anche adottando la linea di merchandising prodotta o proposta dal Museo.

Il servizio di prenotazione telefonica è attivo dal lunedì al sabato, dalle ore 08:00 alle ore 18:30. Le prenotazioni vengono generalmente aperte con circa tre mesi di anticipo rispetto alla data di visita. Sia le audioguide sia le visite guidate possono essere acquistate al momento della prenotazione, telefonica o online, o direttamente alle casse del sito, ove ve ne sia ancora disponibilità. La libreria del Museo è aperta nei medesimi giorni e orari di apertura del sito. I principali prodotti in vendita sono cataloghi, libri d'arte, gadget e cartoline. Sia le audioguide sia le visite guidate possono essere acquistate al momento della prenotazione telefonica o online o direttamente alle casse del Museo, ove ve ne sia ancora disponibilità.

A tutti i visitatori viene reso disponibile un pieghevole informativo illustrato a colori in formato A4 gr 115/mq, nel quale è fornita una sintetica illustrazione delle vicende storiche del compendio, delle opere conservate e delle caratteristiche del sito museale. Il testo viene fornito in differenti lingue: italiano, cinese, francese, giapponese, inglese, russo, spagnolo, tedesco.

*Didattica:* Al momento, la didattica museale ha un ciclo di programmazione annuale (secondo il calendario scolastico) ed è delineata dalla Direzione del Museo che ne indirizza i contenuti, anche sulla scorta della programmazione delle attività speciali di valorizzazione del MIBACT. Il concessionario attuale propone percorsi didattici differenti, distinti per fascia di età e tematiche affrontate sostanzialmente riconducibile a due grandi programmi, uno dedicato alla scuola primaria e uno alla scuola secondaria. Le attività didattiche, che si svolgono presso il Museo, prevedono l'attività delle visite guidate (della durata di circa 25 minuti) e, in alcuni casi, hanno compimento con approfondimenti tematici (della durata complessiva di un'ora) o laboratori (per la durata complessiva di circa due ore) presso la sala didattica del Museo. Tale spazio è attualmente strutturato per essere adeguato sia per esperienze di didattica frontale, e sia per la conduzione di attività manuali guidate. Fra i principali temi di lavoro vi sono: Leonardo da Vinci e il suo tempo, le tecniche pittoriche leonardesche, il restauro, la scienza applicata ai beni culturali e una serie di attività specifiche legate a Ludovico il Moro e alla famiglia ducale.

*Visite guidate:* Attualmente il servizio consiste nella conduzione di visite guidate al Museo della durata di 30 minuti (15 minuti di introduzione o, nel caso delle scuole, approfondimento in aula didattica più 15 minuti nel Refettorio) in lingua italiana, cinese, francese, giapponese, inglese, russo, spagnolo, tedesco. Le visite guidate sono rivolte a scuole e gruppi organizzati; in determinati orari (4 fasce al giorno) è previsto il servizio di visita guidata anche per visitatori singoli (2 fasce in inglese e 2 fasce in italiano). Le tariffe in vigore sono le seguenti:

- Visite guidate per scuole: € 55 a gruppo classe;
- Visite guidate per gruppi: € 65 a gruppo;
- Visite guidate in lingua straniera: € 70.

*Locali:* Nello spazio di attesa e di formazione dei gruppi di visita, l'Amministrazione ha allestito alcuni pannelli illustrativi, con testi (in italiano, francese e inglese) e immagini tratte da documenti storici, relativi ai caratteri salienti del compendio architettonico del Convento di Santa Maria delle Grazie e alle principali vicende storiche e conservative che hanno segnato il compendio dal Quattrocento. Lungo il percorso espositivo (camere di filtraggio) sono presenti riproduzioni su carta ad alta definizione e dettagli dell'opera di Leonardo da Vinci. È in fase di realizzazione la loro sostituzione con dispositivi digitali per consentire una maggiore interazione del visitatore. Nel Refettorio, sono presenti elementi espositivi che forniscono elementi conoscitivi sintetici nel merito del dipinto di Leonardo da Vinci e dell'affresco di Giovanni Donato Montorfano e aiutano a interpretare le opere e a orientare l'attenzione del visitatore nel

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



corso della visita. È presente, sempre nel Refettorio, anche una traduzione del dipinto in bassorilievo tattile, realizzato dal museo Tattile di pittura antica e moderna Antero dell'Istituto dei Ciechi Francesco Cavazza per merito del contributo della Fondazione CittàItalia. I cartelli orientativi realizzati nel corso del 2016, per mezzo della collaborazione con il Politecnico di Milano e all'orientamento *Design for all* assunto dalla Direzione del Museo, sono realizzati con caratteri speciali adeguati alla comprensione allargata, in particolare per i dislessici.

La Biglietteria (situata in un locale isolato rispetto all'ingresso dell'area espositiva) è caratterizzata dalla presenza di due postazioni assegnate al Concessionario che consegnano i titoli di accesso ai visitatori prenotati, vendono i biglietti e gestiscono il servizio audioguide. Nel locale sono stati predisposti, a cura dell'Amministrazione, anche degli armadietti per il deposito e gratuito degli oggetti personali. Il locale è dotato di servizi igienici a esclusivo uso del Personale di biglietteria; gli spazi sono dati in uso al concessionario. Nell'antibagno sono presenti gli armadietti per il personale della biglietteria; il locale è inoltre dotato di un piccolo locale di servizio. Inoltre, vi sono una panca per la sosta del pubblico, un pensile per la distribuzione di pieghevoli informativi e due schermi per le comunicazioni operative per il pubblico.

*Concessione temporanea degli spazi:* Gli spazi del Museo possono essere richiesti in concessione d'uso, oltre il normale orario di apertura al pubblico, attraverso una procedura illustrata sul portale web del Polo. Le concessioni vengono rilasciate previa presentazione al Direttore del Polo e al Direttore del Museo di un'istanza corredata dalla documentazione necessaria a valutare la compatibilità della richiesta con le esigenze di tutela del bene. Nel 2016, sono state concesse circa 90 aperture straordinarie serali (o di lunedì) e circa 8 concessioni per riprese cine-fotografiche. La concessione d'uso degli spazi avviene dietro il pagamento di un canone di concessione da parte del richiedente da versare sul conto corrente dell'Amministrazione. Attualmente, esiste un accordo tra Amministrazione e Concessionario che prevede il pagamento di un importo di € 250 a prestazione da parte del Concessionario, per il trattamento delle notule per il personale pagato a conto terzi. Il Concessionario paga il personale del Museo, ricevendo i soldi dal richiedente e caricando al costo delle prestazioni del personale il suddetto importo di € 250. Qualora le aperture straordinarie comportino un'apertura del sito con le normali modalità di bigliettazione, il Concessionario percepisce il proprio aggio anche sulla bigliettazione legata alle aperture straordinarie. In alcuni casi il Concessionario fa da intermediario tra il richiedente e l'Amministrazione, gestendo la pratica amministrativa, a fronte di un riconoscimento economico pattuito con l'Amministrazione. Il canone e la durata del periodo di concessione variano a seconda del numero di persone partecipanti all'apertura straordinaria.

*Personale:* Presso la biglietteria gli addetti dell'attuale concessionario attualmente in servizio sono 13 persone, attivi tra la Pinacoteca di Brera e il Museo del Cenacolo Vinciano più 2 addetti dedicati al call-center; vi sono presso il Museo di norma due unità per turno di lavoro e sono così inquadrati: 1 persona con CCNL Commercio III livello, full time; 11 persone CCNL Commercio IV livello, part-time 82,50%; 1 personale con CCNL Commercio V livello, full time. Sono in effetti presenti presso la biglietteria una media di due persone per turno. Presso il bookshop – l'attuale è in consegna al concessionario – sono oggi attive a rotazione n. 8 unità, inquadrare con Contratto Nazionale Grafici Editoriali, Liv. C2. Di queste 8 unità, attualmente, una è stata impiegata per sostituire un congedo di maternità a 22 ore e per un'altra è stato previsto un aumento, temporaneo, di 10 ore (da 20 a 30) per sopperire all'assenza dell'impiegata che sta usufruendo del congedo per maternità. Queste unità coprono un turno di 10 ore e 30 minuti al giorno per sei giorni alla settimana. È prevista la presenza di un'unità per turno. Sia per la biglietteria sia per il





bookshop non vi sono persone determinate che prestano servizio soltanto per il Cenacolo poiché ruotano tutte tra le due sedi. Si veda l'appendice 10 per maggiori dettagli.

*Trasmissione competenze con precedente concessionario* (in attività sino al 30 giugno 2018): l'attuale concessionario è autorizzato a mettere biglietti in prevendita e a trarne ricavo sino al 30 giugno 2018; lo stesso potrà altresì accogliere prenotazioni – le quali saranno accolte sulla base del normale calendario di apertura delle prevendite – valide non oltre il 30 settembre 2018. Allo stesso spetterà il guadagno sul venduto, nella misura pattuita, relativamente al periodo 1 luglio – 30 settembre 2018; tuttavia, il futuro concessionario potrà guadagnare sulle vendite non già oggetto di transazione. Inoltre, l'attuale concessionario è tenuto al momento del subentro del nuovo concessionario vincitore del presente bando, a fornire i tabulati relativi alle prenotazioni del terzo trimestre 2018, siano ceduti, al passaggio delle consegne.

Il guadagno delle vendite in cassa, delle prenotazioni e prevendite, nonché delle vendite di audioguide e guide e del materiale di bookshop a far data dal 1 luglio 2018 (data presunta di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi), saranno a vantaggio del futuro concessionario. L'Amministrazione ha impostato altresì un servizio di prenotazione – senza transazione economica – atto a coprire il periodo 1 ottobre – 31 dicembre 2018, che sarà messo a disposizione del futuro concessionario per la finalizzazione delle transazioni.

## **1.2 Obiettivi di valorizzazione del Museo 2018-2021**

Il progetto di miglioramento della fruizione del Museo del Cenacolo Vinciano ha come presupposto l'analisi del funzionamento del Museo negli ultimi anni, di seguito riportata sinteticamente:

- Il Cenacolo Vinciano accoglie meno persone di quante desiderino visitarlo ogni anno: il Museo accoglie infatti circa 400.000 visitatori l'anno, a fronte di una richiesta sensibilmente maggiore;
- L'impossibilità di accogliere parte della domanda deriva da limiti di accessibilità legati alle condizioni microclimatiche del luogo, necessarie per la salvaguardia dell'Ultima Cena di Leonardo da Vinci. L'aspetto conservativo è e sarà sempre e comunque vincolo e limite alla fruizione;
- La limitata accessibilità del sito ha causato e causa quotidianamente irrisolti problemi di cessione dei biglietti da soggetti "non autorizzati", che applicano un sensibile aumento del prezzo, che un complesso sistema di prenotazione non è riuscito completamente ad arginare;
- Il pubblico lamenta principalmente l'inaccessibilità del sito e le difficoltà nella prenotazione della visita: lunghi tempi di attesa al call center, indisponibilità di posti;
- Un possibile ulteriore aumento del costo del biglietto e un possibile aumento della capienza del Refettorio, che attualmente accoglie trenta persone ogni quindici minuti, potrebbero sia venire incontro alle richieste del pubblico, sia indebolire il fenomeno del "bagarinaggio" e tutte le attività non autorizzate che, a danno del MiBACT e della sua immagine, ruotano attorno al Cenacolo Vinciano.

Si ritiene che la massima attenzione del Concessionario debba essere posta a migliorare il sistema di prenotazione, causa anche di fenomeni di "bagarinaggio" e di secondary ticketing, spesso lamentati dall'utenza negli ultimi anni, affinché gli stessi siano eliminati o almeno radicalmente diminuiti.

Il Concessionario dovrà concorrere nelle attività di valorizzazione del Museo, ferma restando la volontà dell'Amministrazione di offrire un servizio a prezzi controllati e offrendo la massima disponibilità possibile a ogni fascia di utenza.

Il Concessionario dovrà concorrere alla realizzazione di eventi e progetti di valorizzazione del Museo, per esempio in vista delle celebrazioni del cinquecentenario della morte di Leonardo da Vinci (1519-2019), in



occasione del quale l'Amministrazione ha anche in animo un progetto espositivo (13 ottobre 2018 – 13 gennaio 2019) con una prestigiosa istituzione museale straniera.

Il Concessionario dovrà impegnarsi per garantire la massima correttezza etica e professionale di tutti i soggetti privati con cui avrà a che fare, poiché esso rappresenterà la *longa manus* dell'Amministrazione stessa, nella gestione dei servizi aggiuntivi.

Il Concessionario dovrà anche impegnarsi nel reperimento – tramite sponsorizzazioni o erogazioni liberali – di risorse aggiuntive, atte ad ampliare la fruizione del Museo o atte a porre in opera interventi di valorizzazione o di manutenzione ordinaria e straordinaria o restauro sugli altri Musei gestiti dal Polo Museale (Cappella Espiatoria a Monza (MB), Museo della Certosa di Pavia a Certosa di Pavia (PV), Palazzo Besta a Teglio (SO), Grotte di Catullo e Museo Archeologico a Sirmione (BS), Castello Scaligero a Sirmione (BS), MUPRE / Museo della Preistoria della Val Camonica a Capo di Ponte (BS), Museo Archeologico Nazionale di Mantova, Museo Archeologico Nazionale della Lomellina a Vigevano (PV), Museo Archeologico Nazionale della Valle Camonica; nonché eventuali altri Musei che dovessero giungere in gestione al Polo).

Il Concessionario dovrà altresì essere aperto e propositivo nell'elaborare forme di bigliettazione congiunta e progetti di valorizzazione che tendano a creare una rete tra il Cenacolo Vinciano, i Musei del Polo e gli altri Musei gestiti dal MiBACT e da enti locali.

Il Concessionario dovrà impegnarsi a costruire condizioni di accesso agevolate per visitatori di altri siti del sistema museale gestito dal Polo, anche garantendo una riserva di biglietti del Cenacolo disponibili per utenti del sistema museale statale.

Il Concessionario – compatibilmente con la normativa vigente – offrirà condizioni fisse per la gestione dei pagamenti degli straordinari a conto terzi per le aperture serali straordinarie del Museo; per la precisione, per quegli eventi organizzati direttamente dal Polo comunque da esso coordinati. Il Concessionario rimarrà libero di trattare a diverse condizioni economiche e con diversi servizi gli eventi che lo stesso promuoverà o coordinerà, ossia gli eventi che a esso saranno direttamente proposti, anziché proposti al Polo.

Il Concessionario offrirà un tariffario fisso, che potrà essere comunicato dal Polo ai soggetti richiedenti, per la gestione dei pagamenti al personale in occasione delle aperture straordinarie serali del Cenacolo. Il costo della prestazione del Concessionario non sarà superiore ai € 300 e sarà a carico della terza parte richiedente il servizio. L'importo costituirà corresponsione per la gestione del pagamento degli straordinari a conto terzi del personale e degli obblighi amministrativi e fiscali da esso derivanti.



## **2 OGGETTO DELLA CONCESSIONE**

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico presso il Museo del Cenacolo Vinciano a Milano, a fronte per il Concessionario:

- del godimento di un aggio quale controprestazione del servizio di biglietteria;
- degli incassi relativi ai servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, fatto salvo il pagamento in favore dell'Amministrazione, di un canone e di una royalty quale controprestazione del diritto a erogare i servizi stessi.

### **2.1 Luogo e orari di esecuzione dei servizi**

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno del Museo del Cenacolo Vinciano, in piazza Santa Maria delle Grazie N. 2 a Milano (vedi Appendice 2).

In particolare, la Biglietteria (vedi locale numero 1 dell'Appendice 2) è situata in via Fratelli Ruffini 2, in un locale all'ingresso dell'area espositiva. È caratterizzata da una superficie di circa 50,75 mq, di recente ristrutturazione (2016), nella quale dovranno essere allestite le due postazioni di front-office, mantenendo gli attuali arredi; l'attuale bookshop è di circa 41,05 mq; il futuro punto vendita (vedi locale numero 12 dell'Appendice 2) è caratterizzato da una superficie di circa 44,65 mq e sarà dotato di arredi forniti e allestiti a cura dell'Amministrazione (vedi Appendice 5); l'attuale aula didattica misura circa 30,25 mq; la futura aula didattica (vedi locale numero 9 dell'Appendice 2) avrà una superficie di 27,25 mq, avrà una capienza massima di 30 persone e vi saranno delle scaffalature a parete, utili a individuare delle aree riservate al deposito degli zaini. L'aula didattica sarà dotata di arredi forniti e allestiti a cura dell'Amministrazione (vedi Appendice 6).

L'accesso al pubblico ai servizi oggetto della presente Concessione dovrà essere garantito, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione e pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 5.2, nei seguenti orari:

- Dal martedì alla domenica dalle ore 08:00 alle ore 19:30: il primo turno di visita inizia alle 08:15; l'ultimo turno inizia alle 18:45;
- Il deposito bagagli sarà in funzione sino alle ore 19:10 e la biglietteria rimarrà attiva con la possibilità della vendita dei biglietti del giorno successivo rimasti liberi. In caso di mancato ritiro di bagagli, il personale dovrà segnalarne la presenza al personale del Museo e/o alle forze dell'ordine;
- La biglietteria apre 15 minuti prima del 1° turno di visita.
- Chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio e il 25 Dicembre.

I turni di visita hanno una durata di 15 minuti ciascuno.

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, fatto salvo l'aggio e il versamento delle royalties, rispetto ai ricavi ottenuti tramite l'ampliamento dell'orario di apertura del Museo. L'Amministrazione dovrà tuttavia comunicare con almeno 48 ore di preavviso tali variazioni di orario.

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 dei servizi.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Nei locali non aperti al pubblico non sarà consentito l'accesso a persone estranee al concessionario, fatta eccezione per gli incaricati della manutenzione e del Direttore dell'esecuzione e/o da questi incaricati.

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

Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso esterno ai locali oggetto della Concessione dovranno essere chiuse a chiave mentre le porte interne dovranno restare disponibili a uso del personale del Museo e degli addetti alla vigilanza. Le porte sono chiuse/aperte dal personale del Museo, in seguito all'uscita o prima dell'entrata del personale di biglietteria.

## **2.2 Durata della concessione**

La concessione ha una durata di 4 anni a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio di cui al paragrafo 4.2.

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.

## **2.3 Valore della concessione**

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a € 7.338.278,00, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 29.353.112,00 (€ 7.338.278,00, per quattro anni) per l'intera durata della Concessione.

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

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica finanziaria generata dalla realizzazione e gestione delle attività in concessione ed è caratterizzato da un modello in grado di quantificare i costi di realizzazione, di gestione e di manutenzione e di individuare l'equilibrio economico e finanziario complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi oggetto della concessione ed è stato studiato il target di clientela in funzione del numero di visitatori passati e futuri (stimati) del Museo, dell'ubicazione dei locali della concessione, dei tassi di utilizzo e dei ricavi medi dei singoli servizi.

Si specifica che, per l'individuazione dell'incasso totale dalla vendita dei biglietti, è stato stimato un flusso di visitatori pari a 35 per ogni turno di visita per il primo e per il secondo anno e a 40 per ogni turno di visita per il terzo e il quarto anno di concessione. Si è considerato un tasso di saturazione dei turni pari al 98%.

Infine, sono stati calcolati i costi di gestione, le spese generali e i costi relativi al canone e alla royalty determinata a scaglioni decrescenti sul fatturato netto dei servizi aggiuntivi. Tale impostazione a scaglioni decrescenti deriva dalla peculiare natura del sito museale, laddove – essendoci generalmente un sold out sulle vendite dei biglietti – il maggior guadagno è sostanzialmente reso possibile dall'eventuale ampliamento della fruibilità del Museo (aumento della capienza di visitatori per fascia e pro die) e dall'eventuale aumento del costo del biglietto d'ingresso.

Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente alla gestione dei servizi in concessione.



In particolare, lo stimato aumento del numero di visitatori è conseguenza di lavori d'impiantistica, la cui efficacia è oggetto di esame da parte di una Commissione indipendente, atta a valutare e autorizzare il possibile aumento di utenza.

È rimessa al concessionario la facoltà di reperire la liquidità necessaria alla realizzazione dell'investimento attraverso ogni forma di finanziamento consentita dalla legge.

Il concessionario sarà chiamato, in sede di offerta economica (rif. par. 7 del Disciplinare), a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente. Il PEF del Concessionario sarà oggetto di revisione solo alle condizioni e secondo le modalità indicate nel comma 6 dell'art. 165 del d.lgs. 50/2016.

## 2.4 Corrispettivi e oneri del Concessionario

### 2.4.1 Servizio di biglietteria

Relativamente al servizio di Biglietteria, il Concessionario, in conformità all'offerta economica presentata in sede di gara, si obbliga a retrocedere settimanalmente al Museo una quota dei ricavi delle vendite dei titoli di accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, la restante parte definita aggio. L'aggio, corrispondente a valori variabili decrescenti in funzione dei ricavi delle vendite dei titoli di accesso, è applicato a scaglioni che si azzerano ogni anno solare, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio.

Il concorrente sarà chiamato ad esprimere nell'Offerta Economica una percentuale di Aggio base (scaglione "A") non superiore al 10% (base d'asta soggetta a ribasso).

Si fa presente che dall'Aggio così offerto verranno calcolate automaticamente le percentuali di Aggio decrescenti in funzione di scaglioni di ricavo complessivo da vendita dei titoli di accesso conseguito nel corso dello stesso anno solare, con decorrenza dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio. Ossia, la percentuale di Aggio trattenuta dal Concessionario per lo scaglione di incasso base sarà uguale a quella offerta; la percentuale relativa ad ogni scaglione successivo al primo sarà calcolata automaticamente sottraendo 1 punto percentuale all'Aggio dello scaglione precedente.

Nella tabella seguente si rappresenta la percentuale di aggio posta a base d'asta e il meccanismo di calcolo delle percentuali di Aggio per scaglioni di ricavo da vendite dei titoli di accesso maturato nel corso dello stesso anno solare, nonché tre esempi di percentuali di Aggio decrescenti in funzione di scaglioni di ricavo per offerte di Aggio base pari rispettivamente a 9,9%, 9,5% e 7,0%.

Scaglione	A	B	C	D
Range Ricavi delle vendite dei titoli di accesso [€] maturati nell'anno solare	$\leq 4.500.000,00$	$> 4.500.000,00$ $\leq 5.500.000,00$	$> 5.500.000,00$ $\leq 6.500.000,00$	$> 6.500.000,00$
Base d'asta [%]	10%	9%	8%	7%
Esempio 1: Aggio offerto = 9,9%	9,9%	$9,9\% - 1\% = 8,9\%$	$9,9\% - 2\% = 7,9\%$	$9,9\% - 3\% = 6,9\%$
Esempio 2: Aggio offerto = 9,5%	9,5%	$9,5\% - 1\% = 8,5\%$	$9,5\% - 2\% = 7,5\%$	$9,5\% - 3\% = 6,5\%$
Esempio 3: Aggio offerto = 7,0%	7,0%	$7,0\% - 1\% = 6,0\%$	$7,0\% - 2\% = 5,0\%$	$7,0\% - 3\% = 4,0\%$



Dunque, la percentuale di Aggio trattenuta dal Concessionario per la fascia di incasso base (scaglione A) sarà uguale a quella offerta; la percentuale relativa ad ogni scaglione successivo al primo (scaglioni B, C e D) sarà calcolata automaticamente sottraendo 1 punto percentuale all'aggio dello scaglione precedente.

A fini esemplificativa, la tabella che segue presenta un esempio di calcolo dell'aggio *mensile* trattenuto dal Concessionario sulla base di un'ipotesi circa il valore cumulato dei ricavi maturati nel corso del medesimo anno solare e di una percentuale di aggio base pari al suo valore a base d'asta, ossia 10%. Il calcolo dell'aggio settimanale procede in maniera del tutto simile.

Mese	Totale introiti	Ripartizione ricavi per scaglione	Valore cumulato dei ricavi mensili	Scaglione applicato	% Aggio (ipotesi: aggio base 10%)	Valore aggio mensile per scaglioni	Valore aggio mensile complessivo
Gennaio	€ 551.308	€ 551.308	€ 551.308	A	10%	€ 55.131	€ 55.131
Febbraio	€ 508.900	€ 508.900	€ 1.060.208	A	10%	€ 50.890	€ 50.890
Marzo	€ 572.512	€ 572.512	€ 1.632.720	A	10%	€ 57.251	€ 57.251
Aprile	€ 530.104	€ 530.104	€ 2.162.824	A	10%	€ 53.010	€ 53.010
Maggio	€ 572.512	€ 572.512	€ 2.735.336	A	10%	€ 57.251	€ 57.251
Giugno	€ 551.308	€ 551.308	€ 3.286.644	A	10%	€ 55.131	€ 55.131
Luglio	€ 551.308	€ 551.308	€ 3.837.952	A	10%	€ 55.131	€ 55.131
Agosto	€ 572.512	€ 572.512	€ 4.410.464	A	10%	€ 57.251	€ 57.251
Settembre	€ 530.104	€ 89.536	€ 4.500.000	A	10%	€ 8.954	€ 48.605
		€ 440.569	€ 4.940.569	B	9%	€ 39.651	
Ottobre	€ 572.512	€ 559.431	€ 5.500.000	B	9%	€ 50.349	€ 51.395
		€ 13.081	€ 5.513.081	C	8%	€ 1.046	
Novembre	€ 551.308	€ 551.308	€ 6.064.389	C	8%	€ 44.105	€ 44.105
Dicembre	€ 530.104	€ 435.611	€ 6.500.000	C	8%	€ 34.849	€ 41.463
		€ 94.493	€ 6.594.493	D	7%	€ 6.615	
Totale						€ 626.615	€ 626.615

Sulla base delle ipotesi presentate nella tabella precedente, si precisa che: fino a € 4.500.000 di ricavi dalle vendite dei titoli di accesso maturati nell'anno solare si applica la quota del 10% (primo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre i € 4.500.000 e fino a € 5.500.000 si applica la quota del 9% (secondo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre i € 5.500.000 e fino a € 6.500.000 si applica la quota del 8% (terzo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre i € 6.500.000 si applica la quota del 7% (quarto scaglione).

Il Concessionario deve incassare gli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso presso un conto corrente su istituto bancario italiano esclusivamente destinato a tali operazioni aperto a nome del

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Concessionario e con procura irrevocabile, nella forma dell'atto notarile, rilasciata nell'interesse del Museo, per la consultazione in forma diretta. Il conto corrente dovrà essere dedicato esclusivamente al Cenacolo Vinciano. Il Concessionario deve fornire al Museo le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione on-line del conto corrente dedicato. Gli interessi maturati su questo conto corrente sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del conto corrente e i costi relativi alle commissioni sui pagamenti elettronici ricevuti (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario. Si specifica, inoltre, che la concessione con gli istituti di credito inerente ai terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.

La retrocessione dei ricavi delle vendite dei titoli di accesso è prevista in rate settimanali posticipate; pertanto, ogni mercoledì successivo alla settimana di riferimento (o primo giorno lavorativo utile successivo al mercoledì festivo), pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 5.2, ai sensi dell'art. 2 comma 6 del Decreto Ministeriale n. 222/2005, il Concessionario dovrà effettuare il bonifico all'Amministrazione – su conto corrente o IBAN da questa indicato ed eventualmente variato nel tempo – di un importo pari a quanto dovuto e unitamente dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. Contemporaneamente, il Concessionario dovrà versare nel proprio conto corrente l'aggio. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nella settimana di riferimento (in numero e in valore economico), con l'indicazione del fatturato sul quale è stata applicata la fascia di aggio in relazione ai diversi scaglioni raggiunti nell'anno solare e degli importi versati all'Amministrazione e al Concessionario.

L'Amministrazione provvederà a emettere, a pagamenti pervenuti e fatta salva ogni verifica in merito agli importi, una quietanza attestante l'avvenuta retrocessione dei ricavi delle vendite dei titoli di accesso.

#### **2.4.2 Servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico**

Relativamente ai servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, il Concessionario, in conformità all'offerta economica presentata in sede di gara, si obbliga a versare all'Amministrazione un canone e una royalty secondo le modalità di seguito indicate:

- Canone annuo, d'importo fisso e soggetto a rialzo in sede di offerta. Il valore del canone annuale posto a base d'asta è pari a € 40.000 (euro quarantamila/00);
- Royalty, ossia la percentuale dell'incasso derivante dalla vendita dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, al netto dell'iva, che il Concessionario si impegna a corrispondere mensilmente all'Amministrazione sulla base del valore cumulato dei ricavi per lo stesso anno solare. Il concorrente sarà chiamato ad esprimere in Offerta Economica tre percentuali di Royalty non inferiori alle relative basi d'asta in funzione di scaglioni crescenti di ricavo complessivo da vendita dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico al netto dell'Iva conseguito nel corso dello stesso anno solare. Nella tabella seguente si rappresentano le percentuali di Royalty a base d'asta per scaglioni di ricavo da vendita dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico al netto dell'Iva maturato nel corso dello stesso anno solare.

Scaglione	A	B	C
Range Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA [€] maturati nell'anno solare	≤ 1.000.000,00	> 1.000.000,00 ≤ 1.500.000,00	> 1.500.000,00
Base d'asta [%]	20%	15%	10%

Esempio: fino a € 1.000.000 di ricavi dalle vendite e delle prestazioni maturati nell'anno solare si applica la

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico





quota del 20% (primo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre il € 1.000.000 e fino a € 1.500.000 si applica la quota del 15% (secondo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre il € 1.500.000 si applica la quota del 10% (terzo scaglione).

Tali valori a base d'asta dovranno essere rialzati in sede di offerta e dovranno mantenersi decrescenti o uguali tra uno scaglione e il successivo.

*Esempio: la royalty offerta per lo scaglione "A" dovrà essere maggiore o uguale della royalty offerta per lo scaglione "B", a sua volta maggiore o uguale della royalty offerta per lo scaglione "C".*

La tabella che segue presenta un esempio di calcolo della royalty mensile che il Concessionario si impegna a corrispondere all'Amministrazione sulla base di un'ipotesi circa il valore cumulato dei ricavi maturati nel corso del medesimo anno solare e delle percentuali di royalty pari al loro valore a base d'asta, ossia del 20%, 15% e 10%.

Mese	Totale ricavi	Ripartizione ricavi per scaglione	Valore cumulato dei ricavi mensili	Scaglione applicato	% Royalty (ipotesi: basi d'asta)	Valore royalty mensile per scaglioni	Valore royalty mensile complessivo
Gennaio	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000	A	20%	€ 40.000	€ 40.000
Febbraio	€ 200.000	€ 200.000	€ 400.000	A	20%	€ 40.000	€ 40.000
Marzo	€ 200.000	€ 200.000	€ 600.000	A	20%	€ 40.000	€ 40.000
Aprile	€ 200.000	€ 200.000	€ 800.000	A	20%	€ 40.000	€ 40.000
Maggio	€ 200.000	€ 200.000	€ 1.000.000	A	20%	€ 40.000	€ 40.000
Giugno	€ 200.000	€ 200.000	€ 1.200.000	B	15%	€ 30.000	€ 30.000
Luglio	€ 200.000	€ 200.000	€ 1.400.000	B	15%	€ 30.000	€ 30.000
Agosto	€ 200.000	€ 100.000	€ 1.500.000	B	15%	€ 15.000	€ 25.000
		€ 100.000	€ 1.600.000	C	10%	€ 10.000	
Settembre	€ 200.000	€ 200.000	€ 1.800.000	C	10%	€ 20.000	€ 20.000
Ottobre	€ 200.000	€ 200.000	€ 2.000.000	C	10%	€ 20.000	€ 20.000
Novembre	€ 200.000	€ 200.000	€ 2.200.000	C	10%	€ 20.000	€ 20.000
Dicembre	€ 200.000	€ 200.000	€ 2.400.000	C	10%	€ 20.000	€ 20.000
<b>Totale</b>						<b>€ 365.000</b>	<b>€ 365.000</b>

Sulla base delle ipotesi presentate nella tabella precedente, si precisa che: fino a € 1.000.000 di ricavi dalla vendita dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico si applica la quota del 20% (primo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre € 1.000.000 e fino a € 1.500.000 si applica la quota del 15% (secondo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre € 1.500.000 si applica la quota del 10% (terzo scaglione).

Il canone annuo e la royalty sono dovuti a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio.

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico





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

Il pagamento del canone annuo e della royalty di concessione è previsto in rate mensili posticipate; la royalty sarà applicata al valore dell'incasso, al netto dell'iva, costituito dalla sommatoria degli scontrini e delle ricevute/fatture emessi nel mese di riferimento. Pertanto, entro il giorno 5 del mese successivo al mese di riferimento, pena l'applicazione della Penale n. 2 di cui al paragrafo 5.2, il Concessionario dovrà effettuare il bonifico all'Amministrazione di un importo pari a quanto dovuto e unitamente dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo canone e della royalty versati. In particolare, per quanto riguarda la royalty, la nota dovrà contenere il dettaglio degli scontrini e delle ricevute/fatture emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione del fatturato, al netto dell'IVA, sul quale applicare la royalty e la percentuale di royalty applicata in relazione ai diversi scaglioni raggiunti nell'anno solare.

L'Amministrazione provvederà a emettere, a pagamenti pervenuti e fatta salva ogni verifica in merito agli importi, una quietanza attestante l'avvenuto pagamento del canone di concessione e della royalty.

In nessun caso il Concessionario potrà pretendere riduzioni degli importi da corrispondere, o rimborsi o indennizzi di alcun genere, per le eventuali minori entrate dovute a chiusure del Museo. Nessun indennizzo, a nessun titolo, verrà inoltre riconosciuto al Concessionario in caso di scioperi o manifestazioni poste in essere dai dipendenti del Museo, per volontà dell'Amministrazione o per cause esterne.



### 3 I SERVIZI IN CONCESSIONE

La presente procedura ha per oggetto l'affidamento in concessione presso il Museo del Cenacolo Vinciano a Milano dei servizi di:

- biglietteria;
- assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico.

Fatte salve le facoltà d'indirizzo, coordinamento e controllo dell'Amministrazione, è affidata in via esclusiva al Concessionario la gestione integrata dei servizi e delle attività di seguito indicati:

- L'effettuazione degli allacci e intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia a carico del concessionario; energia elettrica, riscaldamento, acqua, rifiuti, a carico dell'Amministrazione);
- Provvedere a tutti gli adempimenti di legge per lo svolgimento dei servizi;
- Installare le attrezzature, l'hardware informatico e quant'altro necessario per il funzionamento dei servizi;
- Fornire i materiali di consumo (es: carta termica e carta per ricevute) necessari per il funzionamento dei servizi;
- La pulizia, la sanificazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli arredi, dei macchinari, delle attrezzature e di quant'altro necessario per l'espletamento del servizio, qualora forniti dal Concessionario;
- La gestione del ciclo dei rifiuti prodotti in conformità alle disposizioni normative e regolamentari vigenti in materia;
- Il ripristino dei locali alla situazione in cui gli stessi sono stati consegnati al momento della sottoscrizione del Verbale di presa in consegna;
- L'esecuzione di qualunque attività, non esplicitamente indicata nel presente documento, propedeutica o utile a fornire un servizio puntuale ed efficiente;
- Qualsiasi onere derivante dal D.Lgs. 81/2008 e s.m.i. o da altra normativa in materia di salute e sicurezza dei lavoratori.

Data la peculiarità del luogo, è richiesta al Concessionario una cura particolare nello svolgimento delle attività previste, che dovranno essere eseguite con un livello qualitativo di eccellenza e con personale altamente qualificato e nel generale rispetto della dignità dei luoghi e delle attività istituzionalmente ivi svolte.

Inoltre, il Concessionario è tenuto a promuovere iniziative di marketing territoriale mediante, a titolo indicativo e non esaustivo: la gestione di contatti con strutture ricettive/turistiche locali, istituzioni culturali (locali e nazionali); lo sviluppo e la gestione di collaborazioni, progetti e partnership; la creazione di reti; la creazione di campagne ad hoc per target di visitatori.

Sono esclusi dall'affidamento della presente Concessione le seguenti attività:

- I lavori edili e impiantistici di adeguamento dei locali del punto vendita e della didattica, che l'Amministrazione concluderà entro la data di sottoscrizione del Verbale di pre-avvio;
- L'allestimento del punto vendita fisico dei prodotti editoriali e di oggettistica, che sarà curato dall'Amministrazione attraverso nuovi arredi, secondo il progetto di cui all'Appendice 5;
- L'allestimento dell'aula didattica, che sarà curato dall'Amministrazione attraverso nuovi arredi, secondo il progetto di cui all'Appendice 6;
- L'allestimento dei locali di biglietteria, che rimarrà identico all'attuale;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Il servizio di guardaroba self-service presso il locale biglietteria, poiché gestito dall'Amministrazione. Il servizio è erogato attraverso 30 armadietti per borse e altri 8 per campi ingombranti, a codice e temporizzati (60 minuti), stante il divieto d'ingresso nel Museo con valigie e capi ingombranti. Il personale del Concessionario collaborerà tuttavia come sopra indicato, in caso di bagagli non ritirati;
- La pulizia quotidiana dei locali, poiché a cura dell'Amministrazione;
- La manutenzione ordinaria e straordinaria dei locali, poiché a carico dell'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tuttavia responsabile di danni deliberati o casuali agli arredi.

Al Concessionario potrà essere commissionata, in ragione di un apposito accordo tra le parti, la gestione amministrativa delle aperture straordinarie degli spazi del Museo finalizzate a ospitare manifestazioni culturali e iniziative promozionali compatibili con il valore culturale del Museo. La gestione di tali aperture è attualmente di norma curata dall'Amministrazione ovvero da agenzie terze.

Fatte salve le prescrizioni contenute nel presente Capitolato Tecnico, nello Schema di concessione 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.

Nell'esecuzione dei servizi il Concessionario deve osservare scrupolosamente le buone regole dell'arte ed è tenuto a impiegare materiale di ottime qualità e appropriato agli impieghi.

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 5, sarà facoltà del Museo effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e a quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione della penale n. 3 di cui al paragrafo 5.2.

### **3.1 Servizio di biglietteria**

Il servizio di biglietteria si declina in due principali canali di vendita: la biglietteria "on site" ossia la biglietteria fisica presente nel museo e la biglietteria "off site" per l'acquisto dei titoli di accesso da remoto, tramite sito internet e call center.

Il servizio di biglietteria dovrà essere conforme a quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs. 42/2004 e s.m.i. e relativi decreti ministeriali di attuazione, ai sensi del D.M. 507 dell'11 dicembre 1997 e s.m.i. e, ove necessario, ai vincoli S.I.A.E.

Le tipologie dei titoli di accesso, vendibili attraverso i vari canali, saranno definite dall'Amministrazione attraverso la politica di ticketing e pricing descritta al paragrafo 3.1.3 e suscettibile di variazioni nel corso della durata della Concessione. Pertanto, l'attività del Concessionario dovrà essere strutturata in modo da potersi adeguare alle esigenze dell'Amministrazione, garantendo l'adeguamento dei sistemi di vendita entro 48 ore solari – salvi i festivi – dalla richiesta dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 4 di cui al paragrafo 5.2.

È richiesto che il Concessionario abiliti tutti i canali di vendita al pagamento tramite carta di debito, carta di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard) con finalizzazione immediata, tramite bonifico bancario con finalizzazione differita e con altre forme eventualmente introdotte nell'arco della durata contrattuale. Il controllo dell'accesso dei visitatori che hanno acquistato un titolo di accesso rimane attualmente funzione del personale del Museo; tuttavia, il personale di biglietteria sarà tenuto a verificare la corrispondenza anagrafica tra la prenotazione e l'utente finale, al momento della cessione del biglietto



dato in prevendita (es: a un biglietto prenotato a nome Mario Rossi deve corrispondere il ritiro in cassa del biglietto da parte di Mario Rossi).

### **3.1.1 Biglietteria “on site”**

Il servizio consiste nell’organizzazione e gestione delle postazioni fisiche destinate alla vendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico descritti nei paragrafi successivi. Ognuna delle postazioni di biglietteria fisica costituirà un Punto Remoto della piattaforma informatica.

Il Concessionario dovrà allestire due postazioni di biglietteria, dotandole di tutte le apparecchiature informatiche necessarie all’organizzazione del servizio mentre gli arredi del locale saranno quelli attualmente presenti e quindi messi a disposizione gratuitamente dall’Amministrazione.

A titolo non esaustivo, le attività previste presso le postazioni di biglietteria fisica sono le seguenti:

- emissione dei titoli di accesso con cambio del voucher in possesso del visitatore qualora il titolo di accesso sia stato acquistato attraverso i canali “off site”;
- organizzazione e vendita dei titoli di accesso con servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico;
- consegna dei titoli di accesso prenotati;
- rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all’Amministrazione;
- noleggio e gestione delle audio-guide così come indicato nel paragrafo 3.2.3;
- servizio informazioni al pubblico anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- gestione degli incassi e servizi amministrativi;
- accoglienza, informazione e orientamento al Museo;
- acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, delle informazioni necessari alla profilazione degli utenti (rif. paragrafo 6).

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 dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono senza alcun tipo di sovrapprezzo. 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.

In biglietteria e all’ingresso del museo saranno installati (a cura dell’Amministrazione) 2 monitor informativi (e non interattivi) nei quali risulterà, in tempo reale, anche la disponibilità giornaliera dei biglietti. Rispetto a tale funzionalità, entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio, il Concessionario dovrà garantire la piena operatività rispetto alle disponibilità giornaliere, provvedendo ad allacciamento sui propri terminali e a quant’altro necessario per l’erogazione del servizio.

### **3.1.2 Biglietteria “off site”**

Il servizio consiste nell’organizzazione e gestione delle postazioni “off site” destinate alla vendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico descritti nei paragrafi successivi, ossia tramite canali smaterializzati quali internet e call center. I servizi di biglietteria *off site* saranno erogati attraverso la piattaforma informatica di supporto descritta al paragrafo 3.3.1, al quale si rimanda per le maggiori specifiche.

Il concessionario dovrà consentire la prenotazione e la vendita *off site* dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico attraverso tre principali canali di vendita:

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l’affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Sito web responsive, in grado di adattarsi graficamente in modo automatico al dispositivo con il quale viene visualizzato (computer con diverse risoluzioni, tablet, smartphone);
- Call center;
- E-mail;

Tali canali dovranno consentire la vendita a diverse tipologie di utenti con un sistema di gestione dei profili e con le modalità di seguito specificate:

- Il concessionario dovrà realizzare un “sito WEB ufficiale” di vendita dedicato esclusivamente al Museo e accessibile tramite un link ipertestuale dal sito ufficiale del Museo. Tale sito integrerà le funzionalità di presentazione, registrazione e accesso utenti, prenotazione e vendita atto a costituire uno dei canali destinati alla prenotazione e prevendita di tutti i titoli di accesso, nonché alla prenotazione e prevendita di tutti i servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico e di altri eventuali servizi e prodotti che il Museo intenderà offrire. Il concessionario dovrà configurare e gestire il sito web di vendita per tutta la durata della concessione, aggiornando e modificando le caratteristiche dei prodotti, dei servizi e dei titoli di accesso in vendita, in tutte le lingue previste, entro 5 giorni dalla data della modifica o della richiesta di modifica comunicata dall'Amministrazione;
- La linea grafica e il layout dovranno seguire le linee grafiche e gli standard del MiBACT, utilizzando i materiali forniti da Polo/Museo e la linea grafica del sito ufficiale del Museo (vedi Appendice 9). La realizzazione finale e la configurazione proposta devono essere concordate, entro il termine di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi. Si richiede l'implementazione del sito web di vendita in lingua italiana e in lingua inglese;
- Il sito web dovrà tassativamente presentare con la massima evidenza possibile le tariffe dei servizi del Museo, indicando esplicitamente (e almeno in Italiano e in Inglese) che solo tale sito istituzionale garantisce il costo effettivo dei servizi;
- Il sito web dovrà altresì dare informazione almeno bilingue (Italiano e Inglese) dei divieti vigenti (per es: divieto di ulteriore cessione del biglietto, divieto di ingresso con valigie) e delle norme di comportamento che regolano il Museo. L'acquisto del biglietto dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento;
- Altro canale di vendita previsto è il Call Center che dovrà essere gestito dal concessionario, secondo le indicazioni di cui al paragrafo 3.3.2; Il “sito web ufficiale” dovrà contenere altresì le informazioni relative al servizio del Call Center (fasce orarie, lingue straniere, anche in considerazione dei fusi orari);
- Il sito web di vendita dovrà rappresentare gli orari di funzionamento del Call Center, anche in rapporto ai diversi fusi orari;
- Il Concessionario collaborerà attivamente con l'Amministrazione nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali che si conformino scorrettamente come siti ufficiali;
- Il canale di vendita via e-mail dovrà principalmente gestire la prenotazione/prevendita di gruppi e scuole.

### **3.1.3 Politiche di ticketing e pricing**

A partire dal 1° luglio 2018, è previsto un aumento dei costi dei titoli di accesso alle seguenti tariffe: biglietto intero € 15,00, biglietto ridotto € 7,50, biglietto gratuito €0,00, prenotazione gruppi gratuiti € 5,00 a gruppo fino a max 25 visitatori. Tale aumento è stato autorizzato da parte della Direzione Generale Musei, ma l'entrata in vigore della nuova tariffa è altresì vincolata all'inizio del servizio da parte del Concessionario vincitore della presente gara. In caso di ritardi nell'aggiudicazione del servizio, l'entrata in vigore della nuova tariffa sarà conseguentemente posposta. Il diritto di prenotazione/prevendita non sarà più applicato a nessuna categoria di biglietto. Pertanto, i prezzi sopra indicati sono da considerarsi

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



comprensivi di qualunque sovrapprezzo o diritto di prenotazione (es: spese di gestione, stampa a casa), sia presso la biglietteria fisica sia quella telefonica e on-line.

Singoli utenti potranno prenotare non più di 5 biglietti per volta, due volte l'anno. Il Concessionario dovrà verificare, anche incrociando i dati delle prenotazioni presso call center e on-line, il rispetto di tale condizione, pena l'applicazione della penale n. 5 di cui al paragrafo 5.2. A ragione di ciò, è richiesta la registrazione anagrafica sia attraverso il sistema di prenotazione su piattaforma on-line, sia presso il call center. L'utente si potrà registrare tramite dati anagrafici o codice fiscale (utenti italiani). Agenzie e imprese procederanno nella medesima maniera, tramite codice fiscale o partita Iva. L'Amministrazione potrà porre un tetto massimo temporale di prenotazioni per agenzia e tale limite potrà variare nel tempo. I visitatori in possesso di titolo di prevendita (es: voucher) dovranno presentarsi in cassa ed esibire tale titolo per ricevere i titoli di accesso; il personale di biglietteria del Concessionario è pertanto tenuto al controllo del documento d'identità di ogni singolo utente, comprovante la corrispondenza con il nominativo dichiarato in fase di prenotazione, pena l'applicazione della penale n. 6 di cui al paragrafo 5.2. Entro la data del 30 giugno 2018, si prevede la conclusione dei lavori sull'impiantistica del Museo che implicano la revisione delle zone filtro d'ingresso e dei locali in uscita dal Refettorio. Tali lavori consentiranno un aumento potenziale del numero di visitatori per ogni turno di visita (vi sono 43 fasce giornaliere di ingressi da 15 minuti ciascuna) dagli attuali 30 visitatori a 35 nei primi due anni della Concessione, fino a 40 nei 2 anni successivi. Tali stime, pur prudenziali e comunque non vincolanti, sono da sottoporre al nulla-osta di una commissione all'uopo designata che effettuerà le proprie valutazioni tecniche con l'obiettivo di garantire la conservazione del capolavoro leonardesco e che potrà, di conseguenza, stabilire diversi contingentamenti rispetto a quelli attualmente previsti, per quanto non in diminuzione rispetto agli attuali standard. La Commissione si esprimerà, non prima del 1 gennaio 2019, sui dati raccolti dal 1 luglio al 31 dicembre 2018, con afflussi di 35 persone per turno di visita. In caso di impreviste problematiche, la Commissione potrà decidere di ripristinare il numero minimo garantito di 30 persone per turno di visita.

Riguardo al locale adibito a Biglietteria, non sono previste modifiche a carico del Concessionario. La Biglietteria dovrà essere dotata da parte del Concessionario di connessione a internet wi-fi per favorire sia il recupero dei voucher d'ingresso sia il download di un'APP, che sarà presumibilmente messa a disposizione da parte dell'Amministrazione nel corso della durata della presente Concessione. È accordata al Concessionario la possibilità di installare una cassaforte a parete, a suo carico (inclusi eventuali lavori edili).

### 3.1.3.1 Caratteristiche di base

Il Concessionario dovrà garantire l'emissione dei titoli di accesso nominativi non modificabili né cedibili attualmente in vigore presso il Museo (biglietti singoli interi, ridotti e gratuiti) secondo le seguenti specifiche:

- biglietti calendar: abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria;
- biglietti abbonamento: consentono più ingressi, previa prenotazione, in un certo periodo di tempo (annuale, semestrale, trimestrale, etc.);
- biglietti cumulativi: consentono l'accesso al museo abbinato alla visita di eventi, mostre o ulteriori musei appartenenti a un circuito museale;
- nel caso di vendita di biglietti legati a una rete museale includente anche istituzioni aventi diverso concessionario o diverso sistema di gestione dei servizi di biglietteria e quindi nel caso di biglietti cumulativi con musei non gestiti direttamente dall'Amministrazione, il Concessionario dovrà impegnarsi a retrocedere ai diversi soggetti coinvolti le parti spettanti, secondo accordi tra istituzioni che saranno presi direttamente dall'Amministrazione e che vincoleranno il Concessionario. Questi



potrà altresì proporre all'Amministrazione la realizzazione o l'ampliamento di reti museali, secondo modalità simili a quelle sopra descritte;

- il biglietto gratuito dovrà recare distinta indicazione della tipologia. (es: gratuito under 18; gratuito disabilità; omaggio istituzionale; gratuito prima domenica del mese; gratuito occasioni o iniziative particolari).

Dovranno altresì essere emessi biglietti per visitatori in gruppo (suddivisi fra gruppi organizzati e scuole) composti al minimo da 6 persone e al massimo dalla capacità del singolo turno. I biglietti per visitatori in gruppo dovranno riportare sia il nome dell'organizzatore sia il nome dei singoli visitatori: l'elenco recante il nome dei visitatori potrà essere modificato entro 15 giorni dalla data di visita al Museo. In caso di mancata corrispondenza anagrafica tra i nominativi in elenco e i visitatori effettivamente giunti, il personale di biglietteria dovrà non rilasciare il biglietto relativo.

L'Amministrazione si riserva di individuare politiche tariffarie ulteriori e diverse, anche e non solo, in ragione di abbonamenti, fidelity card, etc., nonché di eventuali indicazioni del MiBACT, in merito alle modalità di accesso, all'applicazione delle tariffe e alla quantificazione delle tariffe in essere o di eventuali tariffe in futuro applicate (es: aperture su progetti MiBACT con ingresso a € 1, aperture ordinarie o straordinarie e ingresso gratuito o altro).

#### **3.1.3.2 Prenotazione e prevendita**

La prenotazione e la prevendita dei titoli di accesso non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello ammissibile per ciascuna fascia oraria e non potrà superare il contingente di biglietti prenotabili o prevendibili che sarà stabilito dal Museo entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio e che potrà essere modificato in itinere dall'Amministrazione stessa, tendenzialmente in aumento.

La prevendita dei titoli di accesso prevede obbligatoriamente l'inserimento del nominativo del visitatore e l'obbligatoria finalizzazione dell'acquisto e dovrà consentire l'emissione di un titolo provvisorio munito di codice identificativo (voucher) da convertire in titolo di accesso presso le biglietterie fisiche prima dell'effettuazione della visita.

#### **3.1.4 Servizi amministrativi**

Per quanto riguarda la rendicontazione dei proventi dalla vendita dei titoli di accesso, il Concessionario è agente contabile e dovrà rendere, ai sensi della vigente normativa e, in particolare, della specifica normativa relativa alla contabilità di Stato, il conto giudiziale delle somme gestite per il servizio di biglietteria.

#### **3.1.5 Accoglienza, informazione e orientamento**

Al Concessionario sono richieste le attività di accoglienza e orientamento dei visitatori, finalizzate a fornire le informazioni relative alla fruibilità del Museo (es: accesso, orari, tariffe, servizi di assistenza disponibili, etc.) e a indirizzare il visitatore verso il percorso più adatto in base alle esigenze dichiarate. Il personale di biglietteria dovrà essere a conoscenza della normativa regolante le tariffe d'ingresso nei Musei statali, nonché del regolamento interno del Museo.

Inoltre, fermo restando i 15 minuti di visita per ciascun turno di visita, il Concessionario è chiamato a realizzare un progetto di accoglienza finalizzato alla preparazione alla visita e alla presentazione del percorso museale che preveda un ampliamento del tempo di visita di ulteriori 15 minuti, mediante l'utilizzo di materiale informativo e schermi multimediali predisposti dall'Amministrazione lungo le zone filtro (vedi locale numero 5 dell'Appendice 2). Al Concessionario non è richiesto di espletare il servizio di





controllo degli accessi poiché questo è eseguito dal personale dell'Amministrazione, ma è richiesto il controllo di cui al paragrafo 3.1.3.

Il percorso di visita passerà dal corridoio del chiostro dei Morti (vedi locale 5 dell'Appendice 2), per entrare nel Refettorio e proseguire verso lo spazio attualmente occupato dall'attuale bookshop.

### **3.1.6 Layout titolo di accesso**

Nell'Appendice 7 si fornisce una bozza del layout del titolo di accesso nominativo che dovrà essere elaborato dal Concessionario. Il titolo di accesso nominativo dovrà contenere le indicazioni relative al divieto di cessione ed eventuali pubblicità istituzionali (es: Art Bonus promosso dal MiBACT), il nominativo del visitatore, il numero/codice identificativo, la tipologia, il prezzo, la data/ora di emissione, la data/ora di prenotazione, la data/ora di prevendita, la data/ora di ingresso. Si concede al Concessionario la facoltà di aggiungere sul retro del titolo di accesso uno spazio dedicato alle attività di pubblicità/sponsorizzazione; tuttavia quest'opzione è soggetta ad autorizzazione da parte dell'Amministrazione, la quale potrà chiedere accertamenti di varia natura sul soggetto interessato alla pubblicità/sponsorizzazione e consentire l'abbinamento del logo MiBACT e/o del Museo al marchio privato. Ai fini dell'autorizzazione, l'Amministrazione si riserva di valutare i profili economici della proposta, che potrà essere presa in considerazione anche ai sensi degli art. 19-20, 80 e 151 del Codice dei contratti.

È richiesto al Concessionario di realizzare degli elementi di sicurezza al fine di elevare il livello di autenticità del titolo di accesso nominativo (es: ologrammi personalizzati non standard, numerazione UV, errori, paradossi stilistici, complessità al layout).

In ogni caso, la distribuzione dei titoli di accesso nominativi sarà consentita solo in biglietteria a fronte del cambio del voucher emesso in fase di prevendita/prenotazione.

## **3.2 Servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico**

### **3.2.1 Visite guidate**

Il servizio consiste nella progettazione e nell'erogazione di visite guidate e percorsi illustrativi per diverse categorie di utenti (es: scolaresche, gruppi di adulti, portatori di handicap), anche in lingua straniera, i cui contenuti culturali e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.

Il Concessionario si obbliga a organizzare almeno 8 turni al giorno esclusivamente dedicati alle visite guidate per visitatori singoli, in orari prestabiliti e fissi, di cui 4 in lingua italiana e 4 in lingua inglese.

Il Concessionario metterà a disposizione dell'Amministrazione, su richiesta e previo preavviso minimo di 24 ore, 30 visite guidate gratuite all'anno nelle seguenti lingue: cinese, coreano, russo, spagnolo, francese. Il Servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite tutti i canali previsti (biglietteria fisica, biglietteria on-line, telefono).

I prezzi del servizio al pubblico, definiti dall'Amministrazione, sono attualmente i seguenti:

- Scuole € 55,00;
- Adulti € 65,00 (in italiano) e € 80,00 (in lingua straniera);
- Singoli € 3,50 a persona (sia in italiano sia in inglese), in occasione dei turni esclusivamente dedicati alle visite guidate.

Resta inteso che la fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il servizio di visite guidate non costituisce oggetto di esclusiva a favore del Concessionario, il quale dovrà tenere conto della possibile interazione con analoghi servizi effettuati da altre imprese/guide turistiche

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico





(comunque non incaricate dall'Amministrazione) in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, ai sensi del DM del 7 aprile 2015 e DM dell'11 dicembre 2015 "Individuazione dei requisiti necessari per l'abilitazione allo svolgimento della professione di guida turistica e procedimento di rilascio dell'abilitazione" pubblicato sulla GU n. 47 del 26 febbraio 2016.

### 3.2.2 Didattica

Il servizio consiste nella progettazione e nell'erogazione di laboratori didattici finalizzati a diffondere la conoscenza, educare e stimolare l'interesse rivolti a bambini, ragazzi e adulti, riguardanti l'esposizione del Museo, i cui contenuti culturali e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.

Per lo svolgimento del servizio, l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario, in via non esclusiva, l'aula didattica (vedi locale numero 9 dell'Appendice 2) che sarà allestita dall'Amministrazione. L'aula potrà essere adoperata anche dal Museo per riunioni, attività didattica interna – ossia organizzata dal personale del Museo – o come spazio in concessione, ma saranno stabilite fasce di utilizzo esclusivo da parte del Concessionario, per non meno di venti ore settimanali. Tali fasce saranno concordate e definite nel Verbale di avvio dei servizi e potranno essere periodicamente riviste dalle parti.

Il Servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite tutti i canali previsti (biglietteria fisica, biglietteria on-line, telefono).

Ciascun laboratorio didattico deve essere condotto da un operatore (con presenza di due insegnanti per gruppo/classe più accompagnamenti specifici) e deve essere diretto a un numero massimo di 30 discenti.

I prezzi del servizio al pubblico, definiti dall'Amministrazione, sono attualmente i seguenti:

- Laboratori per le scuole (comprensivi di visita guidata al Museo) della durata di 2 ore: € 130,00 più il costo dei materiali:
  - o € 75,00 a gruppo per *Faccia a faccia con Leonardo e Rappresentare lo spazio*;
  - o € 50,00 a gruppo per *I moti dell'animo*;
  - o € 115,00 a gruppo per *Piccoli grandi restauratori e Al lavoro con Leonardo*.
- Laboratori per le famiglie con bambini (comprensivi di visita guidata al Cenacolo e, per i genitori anche della basilica di Santa Maria delle Grazie) della durata di 1,5 ore: € 7,00 a persona.

Resta inteso che la fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario potrà organizzare nell'aula didattica anche delle attività ludiche e di intrattenimento per bambini, concordandone i contenuti con l'Amministrazione e purché coerenti con la mission del museo (es: attività didattiche attinenti alle opere di Leonardo da Vinci, anche in occasione di speciali occasioni: Festa della famiglia, Festa della mamma, Festa del papà, ...).

L'aula è dotata di un locale di servizio che può essere utilizzato per lo stoccaggio dei materiali per i laboratori ed eventualmente per gli effetti personali dei discenti.

Si specifica che in futuro anche il personale del Museo svolgerà attività di didattica. Quest'attività sarà coordinata e gestita internamente dal Museo, con oneri a carico del medesimo, nell'aula didattica, verosimilmente con cadenza bisettimanale, nella tarda mattinata.

### 3.2.3 Audioguide e radioguide

Il servizio consiste nella gestione del noleggio ai visitatori delle apparecchiature di audio-guide e nella gestione della distribuzione ai gruppi delle radioguide, posto che tutti gli apparecchi, essendo di proprietà dell'Amministrazione, saranno consegnati in numero congruo al Concessionario.

In particolare, sono richieste le seguenti attività:

- promozione del servizio;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- incasso del corrispettivo per il noleggio dell'audioguida, per un prezzo al pubblico pari alle tariffe in vigore definite dall'Amministrazione (attualmente pari a €3,50);
- controllo del funzionamento degli apparecchi e della carica della batteria, eventualmente provvedendo alla ricarica;
- consegna degli apparecchi;
- ritiro del documento di riconoscimento;
- ritiro degli apparecchi e restituzione del documento;
- manutenzione ordinaria (pulizia e sanificazione degli apparecchi).

Il Concessionario è inoltre chiamato a fornire un deposito idoneo alla collocazione in sicurezza delle apparecchiature presso il locale di biglietteria.

Il Servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite tutti i canali previsti (biglietteria fisica, biglietteria on-line, telefono). La distribuzione delle radioguide sarà a titolo gratuito per gli utenti. Le radioguide saranno peraltro imposte come obbligatorie ai gruppi superiori alle 10 unità. I gruppi medesimi potranno altresì fare uso di loro apparecchiature; in caso di mancanza delle stesse, dovranno ritirare le radioguide fornite dall'Amministrazione. Sarà compito del personale di biglietteria verificare la necessità di consegnare le radioguide e provvedere pertanto al servizio.

All'interno del Museo deve essere definito un punto di consegna e uno di rilascio dei dispositivi, coerente con il percorso di visita. I due punti potranno non coincidere (es: rilascio presso il bookshop), ma lo spostamento eventuale degli apparecchi dall'uno all'altro sarà onere del Concessionario.

#### **3.2.4 Editoria e vendita di prodotti**

Il servizio consiste nell'organizzazione e nella gestione del punto vendita fisico, situato all'interno del Museo (vedi locale numero 12 dell'Appendice 2), e del negozio online, attraverso il sito web di cui al paragrafo 3.1.2, destinati alla vendita di prodotti editoriali e oggettistica.

Per quanto riguarda i prodotti editoriali, il Concessionario si obbliga a dare esecuzione al piano editoriale presentato in Offerta Tecnica e successivamente perfezionato e condiviso con l'Amministrazione entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi. Il Concessionario s'impegna tuttavia a rendere disponibili alcuni prodotti editoriali richiesti dall'Amministrazione – almeno otto dei dodici titoli elencati nell'Appendice 8- in quanto particolarmente significativi in termini di offerta culturale. Tale elenco potrà essere aggiornato a cura dell'Amministrazione, sulla base dei principali contributi bibliografici alla conoscenza dell'*Ultima Cena* di Leonardo, dell'artista e del complesso museale. Eventuali future guide del Museo dovranno essere concordate con l'Amministrazione, che si riserva di redigerne i contenuti, e prodotte entro 60 giorni da esplicito accordo.

Sulla base di un calendario stabilito annualmente dalla data di avvio dei servizi, e pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 5.2, tale Piano dovrà essere aggiornato dal Concessionario con l'indicazione delle tipologie (guide, monografie, saggi scientifici, edizioni per pubblico scolastico, cataloghi e sussidi catalografici, audiovisivi e informatici, ogni altro materiale informativo e le riproduzioni di beni culturali) e le quantità minime di prodotti da pubblicare.

Le pubblicazioni devono essere realizzate, oltre che in italiano e in inglese, anche in alcune delle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente registrati nel sito (cinese, coreano, francese, giapponese, inglese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco) secondo le linee editoriali indicate dall'Amministrazione.

Il Concessionario consegnerà all'Amministrazione, a titolo gratuito, per usi istituzionali 20 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni realizzate in collaborazione, su autorizzazione o su istanza dell'Amministrazione.



Il Concessionario s'impegnerà a realizzare nell'arco del quadriennio un volume avente le seguenti caratteristiche approssimative: 30x23 cm; pp 250; interno e copertina 4 colori; interno carta patinata opaca 135 gr; copertina rigida. Il Concessionario sarà altresì tenuto – su proprio impulso o su richiesta dell'Amministrazione – alla riedizione della guida del Museo.

Il piano editoriale da presentare annualmente all'Amministrazione e da attuare in conformità a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico deve contenere obbligatoriamente almeno le seguenti linee editoriali:

- Illustrativa, ossia la realizzazione di guide anche tematiche, cataloghi, cartoline, poster e in particolare:
  - o pieghevole informativo, in italiano, inglese, cinese, coreano, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco, a distribuzione gratuita, con la mappa del Museo e le informazioni di servizio, di cui deve essere garantita sempre la disponibilità;
  - o cartoncino plurilingue con le informazioni essenziali, attinenti gli orari e le modalità di accesso del Museo;
  - o scheda di sala (illustrativa del Refettorio) in italiano, inglese, cinese, coreano, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco;
  - o quaderni didattici (annuali) relativi alle attività educative istituzionali;
  - o guida del Cenacolo, nelle lingue italiano, inglese e altre tra: cinese, coreano, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco;
  - o pubblicazioni scientifiche (annuali) relative a restauri e all'attività dell'Amministrazione. Tale pubblicazione potrà riguardare anche più in generale le attività del Polo;
  - o volumi monografici;
  - o cataloghi di mostre;
  - o fumetti a carattere didattico, aventi a soggetto il Museo stesso o temi a esso inerenti.
- Didattica, ossia la realizzazione di pubblicazioni e materiali, anche multimediali, a fini didattici, destinate a tutti i livelli di formazione scolastica, con particolare riferimento all'infanzia e alle scuole primarie, mirato sulla figura di Leonardo da Vinci, sulla sua opera e in particolare sull'*Ultima Cena*.

All'interno del punto vendita, potranno essere posti in vendita monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama nazionale e internazionale, fermo restando la preventiva approvazione dell'Amministrazione. Dovrà essere presente una pluralità di prodotti editoriali, riferibili anche a diverse case editrici, in grado di presentare un adeguato panorama bibliografico non solo dell'*Ultima Cena*, ma anche in generale della figura di Leonardo da Vinci, fermo restando che il Concessionario ha la facoltà di proporre proprie opere editoriali purché sino a un massimo del 50% dei titoli editoriali presenti nel punto vendita fisico.

Per tutte le pubblicazioni editte dal Concessionario dedicate al Museo e alle opere di proprietà dello stesso, l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i beni in consegna e/o le loro immagini, senza gli oneri di cui all'art. 108 del D.lgs. 42/2004 e nel rispetto delle modalità di cui al D.M. 20 aprile 2005 ai fini della produzione editoriale e cartolibraria e mantiene a sé il copyright e la linea editoriale, che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo - Polo museale regionale della Lombardia;
- Sul frontespizio di ogni pubblicazione dovrà comparire la dizione "Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo - Polo museale regionale della Lombardia", con in basso il nome e il logo



dell'editore. Nel caso in cui dovesse in futuro cambiare il nome dell'Istituto o se il Museo dovesse passare ad altro Istituto, la dizione di cui sopra cambierà di conseguenza;

- Ove possibile, sulla costa dovrà comparire in alto il logo dell'Amministrazione e in basso il logo dell'editore.

Per quanto riguarda la vendita di oggettistica, il Concessionario si obbliga a dare esecuzione al piano di vendita presentato in Offerta Tecnica e successivamente perfezionato e condiviso con l'Amministrazione entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.

Sulla base di un calendario stabilito annualmente dalla data di avvio dei servizi, e pena l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 5.2, tale Piano dovrà essere aggiornato dal Concessionario con l'indicazione dei prodotti e le quantità minime di prodotti da produrre (anche mediante terzi) e/o mettere in vendita.

Il Concessionario consegnerà all'Amministrazione, a titolo gratuito e per usi istituzionali, 3 esemplari di ogni serie di cartoline, diapositive, manifesti, prodotti di cartoleria e cartotecnica in vendita.

Il piano di vendita da presentare annualmente all'Amministrazione e da attuare in conformità a quanto disciplinato nel presente Capitolato Tecnico deve contenere obbligatoriamente almeno le seguenti categorie di prodotto:

- Cartoline, manifesti, poster;
- Cancelleria e cartotecnica con logo del Museo (es: agende, quaderni, matite, penne, segnalibri, gomme);
- Modellismo;
- Complementi di arredo e accessori di abbigliamento (es: foulard, sciarpe, borse, ombrelli, magliette, portachiavi, portamonete, portafogli);
- Giochi, giocattoli, conformi alla Direttiva 2009/48/EC;
- Eventuale merchandising disegnato dal Museo;
- Riproduzioni delle opere del Museo.

I prodotti dovranno essere contraddistinti da un buon livello qualitativo e, ove possibile, prodotti su commissione da parte del Concessionario.

Ogni esemplare, ove possibile, dovrà riportare, oltre al logo del Museo, la menzione "© Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo - Polo museale regionale della Lombardia", nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. È richiesto che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare, in diretto collegamento con le attività didattiche annualmente promosse.

Per lo svolgimento del servizio, l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario, in via esclusiva, una sala (vedi locale numero 12 dell'Appendice 2) che sarà consegnata, completa degli arredi, da parte dell'Amministrazione entro la data di sottoscrizione del Verbale di pre-avvio.

Il Concessionario ha la facoltà di installare un sistema di antitaccheggio o di telecamere di sorveglianza previa condivisione con l'Amministrazione del progetto esecutivo. Il sistema sarà installato ai sensi dell'art. 23 co. 2 D.Lgs. 14 settembre 2015, n. 151, ed ex art. 4 co. 1 L. 300/1970, comma modificato dall'art. 5, co. 2, D.Lgs. 24 settembre 2016, n. 185.

L'Amministrazione rimane proprietaria della linea di oggetti prevista nel Piano di vendita ed è fatto divieto al Concessionario di commercializzarla in proprio, anche attraverso terzi, se non a seguito di specifici accordi.

Il catalogo del punto vendita online, dovrà comprendere una selezione di prodotti editoriali e di oggettistica pari ad almeno i 10 prodotti più venduti presso il punto vendita fisico.

Anche sulla vendita di tali prodotti si applica la royalty sugli incassi a favore dell'Amministrazione.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Il Concessionario si obbliga a promuovere i prodotti attraverso il canale di biglietteria on-line.

Il Concessionario si obbliga ad applicare uno sconto del 10% ai prezzi di listino di tutte le referenze in favore del personale dell'Amministrazione.

### **3.3 Infrastrutture di supporto e attività strumentali all'erogazione dei servizi**

Si descrivono di seguito le infrastrutture di supporto di cui il Concessionario dovrà dotarsi nonché le attività strumentali che il Concessionario dovrà erogare al fine della corretta erogazione dei servizi.

Si precisa che è onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione hardware e software, come ad esempio la fornitura dei POS, i rilevatori di banconote false, la connettività internet, la carta termica per la stampa dei biglietti e quant'altro necessario al corretto svolgimento del servizio.

#### **3.3.1 Piattaforma informatica**

La piattaforma informatica di supporto dovrà essere un sistema integralmente progettato e realizzato ancorché basato su dei prodotti software di mercato o moduli software e componenti preesistenti che potranno essere opportunamente adattati alle esigenze espresse dal Museo e di seguito descritte.

Il sistema deve essere integrato a un circuito di prevendita in remoto (biglietterie "off site" via call-center e via internet) e a una rete di vendita con punti vendita abilitati (biglietterie "on site").

La piattaforma dovrà essere prevista in modalità SAAS e il sistema centrale della piattaforma dovrà essere 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.

Il concessionario dovrà realizzare e personalizzare il sito web di vendita della biglietteria "off site" per coordinarla all'interno dei servizi online nel sito del Museo.

Dal punto di vista topologico la rete di vendita dei biglietti oltre che dalla sede principale, dal sistema di vendita via Internet e dal Call Center, è costituita dai *Punti Remoti*, ovvero da casse remote e da soggetti terzi che acquisiscono dal concessionario, con il benestare dell'Amministrazione per le attività di vendita, prevendita e prenotazione di tutti i titoli di accesso. I cd. "Grandi Clienti" dovranno produrre un'autocertificazione ex art. 80 del decreto legislativo 50/2016.

Relativamente a questo aspetto in particolare la piattaforma dovrà garantire la possibilità di esporre interfacce di gestione personalizzate per i citati soggetti terzi (Agenzie, Grandi Clienti, etc) che avranno la possibilità di prenotare per i propri utenti i biglietti messi preventivamente a loro disposizione. La piattaforma dovrà infatti consentire la preassegnazione a tali soggetti di gruppi di biglietti (basandosi sulla disponibilità massima per fascia e per giornata) che verranno poi opportunamente stampati sempre in forma nominativa e con indicazione specifica del soggetto emettente.

Tali soggetti potranno avere ciascuno prerogative e modalità di accesso alla piattaforma distinte gli uni dagli altri sia per poter configurare meccanismi di preassegnazione differenti (per data, per fascia oraria, per tipologia di biglietto) sia per modalità di gestione dei lotti e dei biglietti stessi (numerosità, tempistica di rilascio).

Il sistema dovrà altresì prevedere una politica precisa e configurabile di rilascio dei biglietti prenotati ma la cui vendita non è stata finalizzata entro un determinato numero di giorni.

A tale scopo l'Amministrazione richiede che la preassegnazione dei biglietti sia organizzata in modo da consentire una distribuzione percentuale tale da garantire ai vari gruppi di utenti sempre una sufficiente disponibilità.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



A titolo esemplificativo e non definitivo potrà essere richiesto uno schema come di seguito indicato:

<b>BIGLIETTI A DISPOSIZIONE PER TIPOLOGIA</b>	<b>% biglietti sul totale (dal martedì al giovedì)</b>	<b>% biglietti sul totale (dal venerdì alla domenica)</b>
grandi clienti	37%	30%
gruppi con prenotazione	20%	20%
gruppi <i>Educational</i>	5%	5%
singoli con prenotazione	25%	25%
ingressi non posti in prevendita	13%	20%

Tali attività dovranno interagire con la pluralità dei canali di vendita in tempo reale, consentendo alla sede principale la rilevazione on-line delle prenotazioni e degli acquisti di titoli di accesso, prodotti e servizi.

L'architettura del sistema dovrà prevedere la possibilità di erogare i titoli di accesso soggetti obbligatoriamente a normativa S.I.A.E. anche separatamente da quelli ordinari.

#### 3.3.1.1 Requisiti e funzionalità

Il concessionario ha l'onere di personalizzare una soluzione informatica che consenta la gestione online dell'intero sistema di bigliettazione attraverso la vendita, la prevendita e la prenotazione dei vari prodotti previsti e che dovrà poter effettuare come requisiti minimi le seguenti operazioni:

- inserimento e configurazione di tutti i prodotti in vendita (biglietti, abbonamenti, bundle, servizio di visite guidate, servizio di didattica, servizio di audioguide, audio guide, servizio di didattica, selezione di prodotti editoriali e di merchandising, carte fedeltà, voucher, donazioni, buoni regalo, etc.);
- inserimento e configurazione di tutte le possibili fasce di prezzo dei titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei periodi dell'anno;
- gestione dei soggetti terzi che possono visualizzare differenti interfacce personalizzate di prenotazione;
- gestione delle diverse modalità di pagamento. L'emissione del voucher/titolo di accesso/servizio di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico dovrà essere subordinata all'accertamento dell'avvenuto pagamento e/o alla verifica della validità della carta di credito, bancomat o utenze digitali;
- garanzia di sicurezza delle transazioni (mediante protocolli protetti SSL, HTTPS) per assicurare all'utente un'esperienza garantita in termini di protezione degli acquisti;
- integrazione sicura con i provider di pagamento tramite l'utilizzo di protocolli sicuri (SSL; TLS; HTTPS) e processi certificati;
- sistema di registrazione utente per l'accesso alle funzionalità del sito e per l'acquisto tramite login;
- modificabilità dei dati relativi alle vendite dei biglietti solamente mediante procedure e non attraverso un accesso diretto alle basi dati.

Le funzionalità minime che la piattaforma informatica deve garantire sono le seguenti:

- prenotazione e vendita online tramite internet e/o la biglietteria "on site" e/o call center;
- gestione delle diverse tipologie di prezzo e riduzioni previsti di volta in volta su indicazioni del Museo e/o dinamicamente in base a criteri preimpostati/partner differenti;
- gestione degli sconti e promozioni legate ai profili degli utenti e/o alle varie modalità di acquisto (sconti a volume, univoci, su bundle, etc.);
- gestione delle prenotazioni e vendite telefoniche con auto-generazione e invio di e-mail di conferma all'indirizzo dell'acquirente;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- possibilità di poter contingentare preventivamente (allotment) gli ingressi offrendo la possibilità di adeguare la prenotazione di accessi di visitatori singoli e gruppi, in quantità e fasce orarie preordinate, sulla base di criteri predefiniti dal Museo anche distintamente per differenti eventi previsti;
- possibilità di poter configurare per singolo canale di prevendita e singolo soggetto terzo (Punto remoto) tempi di rilascio alla vendita libera in tutti i canali di vendita (potendone definire le fasce orarie e/o i giorni specifici) dei biglietti prenotati ma successivamente non venduti;
- possibilità di prenotare (o effettuare prelazioni), vendere e prevendere da tutti i canali prodotti multipli nella stessa transazione (bundle);
- la gestione dell'anagrafica dei singoli acquirenti, con possibilità di invio tramite sms e mail di comunicazioni e documenti riguardanti le attività museali;
- possibilità di estrazione di liste e-mail degli utenti in modo profilato per l'invio di messaggi;
- emissione e stampa dei voucher (la cui grafica e contenuti dovranno essere aggiornati e personalizzati secondo le indicazioni del Museo entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi) che dovranno riportare i dati come indicato al paragrafo 3.1.6. La stampa dei biglietti dovrà essere conforme alle normative vigenti (Decreto Ministero delle Finanze 23/03/83 art. 12 commi 1 e 2 e s.m.i. e Decreto Ministero delle Finanze del 13/07/2000 art. 3 e s.m.i.);
- elaborazione e stampa giornaliera della distinta di incasso di titoli di accesso e della situazione contabile giornaliera dettagliata per il controllo di cassa delle operazioni effettuate, con conseguente registrazione automatica di tutte le operazioni di contabilità;
- attuazione di specifiche politiche anti-bagarinaggio online relative alla emissione dei biglietti tenendo conto degli aspetti legati alla provenienza dell'utente (IP di provenienza), alla carta di credito o altro pagamento, al numero massimo di biglietti vendibile per cliente. Tali aspetti dovranno essere opportunamente configurabili;
- supporto alle azioni di promozione e agli strumenti di affiliazione/fidelizzazione, siano essi proposti dal Concessionario oppure richiesti dall'Amministrazione.

#### 3.3.1.2 Manutenzione e continuità dei servizi

Il Concessionario dovrà garantire il servizio di manutenzione della piattaforma informatica, nonché adottare misure di sicurezza adeguate ai migliori standard tecnici attuali, al fine di garantire il funzionamento costante della piattaforma e a scongiurare la perdita dei dati o la loro manomissione.

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 5.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 2 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 6 ore solari.

Infine, il Concessionario è chiamato a garantire per tutta la durata della concessione il continuo adeguamento delle procedure di biglietteria alle eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o altro che dovessero essere emanate in materia e dovrà provvedere a tutte le modifiche del software nel caso di variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, ecc. decise dall'Amministrazione

#### 3.3.1.3 Formazione del personale dell'Amministrazione

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, una sessione di formazione ogni anno al personale indicato dall'Amministrazione sull'utilizzo della piattaforma informatica. La formazione deve essere

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico





erogata entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio e ripetuta ogni anno solare, pena l'applicazione della Penale n. 10 di cui al paragrafo 5.2, fermo restando il necessario affiancamento operativo al predetto personale nella fase di avvio dei servizi.

La formazione dovrà riguardare le principali funzionalità adoperate dal personale dell'Amministrazione, tra cui, a titolo indicativo e non esaustivo: la consultazione della reportistica; la personalizzazione della reportistica pre-configurata per estrazioni ad hoc; la richiesta di inserimento di nuovi prodotti di biglietteria, la richiesta di configurazione degli allotment di biglietteria; la richiesta di inserimento dei contenuti nel sito web di vendita.

### 3.3.2 Call center

Il Concessionario dovrà disporre di un call center, opportunamente dimensionato e progettato, per lo svolgimento delle attività di vendita, informazione e promozione dei prodotti e dei servizi di biglietteria e di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico attraverso chiamate in entrata e in uscita.

Sarà compito del Concessionario strutturarsi opportunamente per espletare correttamente tali attività, definire il numero degli operatori da dedicare al servizio e il numero delle linee telefoniche da attivare a suo carico, in base sia al numero di chiamate che si prevede possano essere ricevute sia al numero di chiamate che si stima dovranno essere emesse e agli orari del servizio previsti. A tal fine, si fornisce in Appendice 1 il dettaglio dello storico delle chiamate ricevute dal concessionario uscente.

Sarà onere del Concessionario dotarsi di tutta la strumentazione hardware e software per l'erogazione del servizio, incluse le utenze telefoniche e di rete, l'attivazione del numero/dei numeri dedicati, la struttura tecnologica (CTI - "Computer Telephony Integration", IVR - "Interactive Voice Response", KM - "Knowledge Management"), le integrazioni con la piattaforma informatica.

Per quanto concerne il servizio di chiamate in entrata, si richiede l'installazione di un sistema di IVR all'accesso che fornisca delle informazioni di base e che orienti le chiamate verso il servizio desiderato (es: informazioni, prenotazioni e/o vendita), almeno in lingua italiana, inglese, cinese, coreano, francese, giapponese, portoghese, russo, spagnolo e tedesco. Tale sistema di IVR dovrà essere organizzato in maniera da raggiungere una progressiva riduzione di uscita a voce *live* a vantaggio del canale di vendita, informazione e promozione rappresentato dai siti web del Museo.

Per le telefonate in entrata, dovrà essere comunicata la previsione di attesa per la risposta, semplicemente indicando la posizione di priorità (tipo "ci sono sei telefonate in attesa prima della sua"), con progressivo aggiornamento.

È richiesto che il call center abiliti i visitatori al pagamento tramite carta di debito, carta di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bonifico bancario e altre forme previste in offerta tecnica o eventualmente introdotte nell'arco della durata contrattuale.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale n. 11 di cui al paragrafo 5.2, i seguenti SLA:

- tempo di risposta del sistema IVR non superiore a 10 secondi;
- tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce non superiore a 40 secondi;
- opzione di richiamata (entro 30 minuti) quando i tempi di attesa sono superiore a 3 minuti;
- operatori in adeguato numero, in possesso di certificati di conoscenza delle seguenti lingue rilasciati da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR<sup>1</sup> che ne attesti un livello pari ad almeno il B2:
  - o inglese;
  - o spagnolo;
  - o cinese e coreano (solo la mattina).

---

<sup>1</sup> <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>





Il Call Center deve essere presidiato da operatori telefonici dal lunedì al sabato (anche se festivi) dalle ore 8:00 alle ore 20:00. In tutti gli altri orari e la domenica dovrà essere prevista una segreteria telefonica impostata per rispondere almeno in lingua italiana e inglese. Il personale del Call Center dovrà essere a conoscenza della normativa regolante le tariffe d'ingresso nei Musei statali, nonché del regolamento interno del Museo.

Il Concessionario ha l'onere di tracciare tutte le chiamate ricevute attraverso un sistema informativo mediante l'assegnazione di un *ticket* (codice univoco) che possa rappresentare le seguenti informazioni:

- data e ora della telefonata;
- durata media di attesa nella risposta voce;
- durata della telefonata;
- motivo della telefonata;
- dati per la profilazione dell'utente (nome, cognome, nazionalità, recapito telefonico, CAP);
- tipologia di chiamata (es: vendita, attività promozionale, richiesta di chiarimenti, reclami);
- esito della chiamata;
- motivo del reclamo (se del caso);
- percentuale di chiamate abbandonate.

Tali informazioni dovranno essere riassunte nel "resoconto" di cui al paragrafo 6.

### **3.3.3 Pulizia, manutenzione e gestione dei rifiuti**

Il Concessionario dovrà mantenere nel massimo ordine e in perfetta pulizia impianti, macchinari, attrezzature, arredi e quant'altro allestito per l'espletamento del servizio, anche nel rispetto delle vigenti norme igienico - sanitarie.

La pulizia giornaliera dei locali sarà effettuata da parte dell'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà tuttavia assicurarsi che tutti i locali siano mantenuti costantemente puliti e ordinati anche durante le ore di servizio all'utenza; in caso di inadempienza da parte della ditta incaricata, dovrà tempestivamente informarne l'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà impegnarsi a rispettare le disposizioni comunali vigenti in materia di raccolta differenziata dei rifiuti urbani.

Essi dovranno essere raccolti, distinti per tipologia di rifiuto, in sacchetti e convogliati in giornata, possibilmente più volte al giorno, direttamente negli appositi cassonetti sulla pubblica via o negli eventuali spazi attrezzati che saranno indicati dall'Amministrazione.

Qualunque onere relativo alla gestione e organizzazione dei rifiuti anteriormente al loro conferimento nei cassonetti (es: sacchetti, contenitori interni, ecc.) sarà a carico del Concessionario.

Sarà tassativamente vietato scaricare qualsiasi tipo di rifiuto negli scarichi fognari (lavandini, canaline di scarico, ecc.). Qualora si verificassero otturazioni o altri malfunzionamenti degli scarichi causati da presenza di rifiuti, imputabili al Concessionario, i costi per il ripristino saranno totalmente a carico del Concessionario.

Le operazioni e le spese per il servizio di raccolta trasporto e smaltimento dei rifiuti urbani e speciali prodotti dal Concessionario saranno a totale carico dello stesso, per cui l'Amministrazione sarà completamente sollevata da detti obblighi.

### **3.3.4 Approvvigionamento delle merci**

Il carico e lo scarico della merce, e comunque di ogni materiale riguardante l'esercizio dei servizi, dovranno avvenire fuori dagli orari di apertura al pubblico del Museo, purché compatibili con quelli



stabiliti dalle competenti autorità comunali, con i regolamenti e con le eventuali disposizioni dell'Amministrazione.

Il Concessionario si obbliga a:

- all'acquisto, al trasporto e allo stoccaggio dei prodotti necessari all'esecuzione dei servizi, con l'impegno a non accantonare presso il deposito quantità eccessive;
- adottare tutte le misure atte a non danneggiare i pavimenti, le vernici, i mobili e ogni altro bene all'interno del Museo. Il Concessionario in ogni caso dovrà provvedere senza indugio a proprie spese alla riparazione e/o sostituzione delle parti o degli oggetti danneggiati per colpa propria o dei suoi dipendenti e, in difetto, al risarcimento del danno;
- rimuovere dai locali scatole, imballaggi, nastri adesivi e ogni altro materiale connesso al trasporto dei prodotti in uso al Concessionario;
- ottenere le eventuali licenze, permessi e autorizzazioni, anche relative all'accesso dei mezzi all'interno dell'area ZTL, necessarie per la corretta esecuzione di tutte le prestazioni oggetto della presente concessione.

### **3.3.5 Criteri Ambientali Minimi (CAM)**

Tutta la carta per copia e carta grafica utilizzata per il funzionamento dei servizi dovrà essere conforme ai alle specifiche tecniche e clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per Acquisto di carta per copia e carta grafica (approvato con DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013).

Le divise del personale utilizzate per il funzionamento dei servizi dovranno essere conformi alle specifiche tecniche e clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017).

Le apparecchiature informatiche utilizzate per il funzionamento dei servizi dovranno rispettare le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per l'acquisto di attrezzature elettriche ed elettroniche di ufficio (DM 13 dicembre 2013, G.U. n. 13 del 17 gennaio 2014).

## **4 GESTIONE DELLA CONCESSIONE**

Le attività preparatorie da parte del Concessionario e il successivo avvio dei servizi avvengono esclusivamente all'atto della sottoscrizione tra le parti, rispettivamente, del Verbale di pre-avvio (rif. paragrafo 4.1) e del Verbale di avvio (rif. paragrafo 4.2). A seguito della sottoscrizione del Verbale di pre-avvio, il Concessionario deve espletare tutte le attività propedeutiche all'avvio dei servizi, che dovranno essere avviati entro 20 giorni.

### **4.1 Verbale di pre-avvio**

Il Verbale di pre-avvio è il documento con il quale il Concessionario dà inizio alle attività propedeutiche all'avvio dei servizi.

Il documento è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 10 giorni successivi alla stipula del Contratto, pena l'applicazione della Penale n. 12 di cui al paragrafo 5.2. Il Verbale di pre-avvio deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

### **4.2 Verbale di avvio dei servizi**

Il Verbale di avvio dei servizi è il documento con il quale il Concessionario avvia formalmente i servizi, a seguito della conclusione delle attività propedeutiche previste. Dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio decorre la durata della Concessione.



Di seguito si fornisce un elenco non esaustivo delle attività propedeutiche che devono essere eseguite entro il termine di sottoscrizione del Verbale di avvio e il cui esito positivo deve essere evidenziato all'interno del Verbale:

- Personalizzazione della piattaforma informatica secondo le specifiche richieste dal presente Capitolato Tecnico;
- Allestimento delle postazioni di vendita di biglietteria;
- Definizione delle fasce di utilizzo esclusivo da parte del Concessionario dell'aula didattica;
- Implementazione dei contenuti delle audio-guide condivisi con l'Amministrazione;
- Definizione, in accordo con l'Amministrazione, della lista di informazioni da richiedere agli utenti in fase di registrazione alla piattaforma informatica;
- Definizione, in accordo con l'Amministrazione, delle caratteristiche della reportistica periodica (es: numero e formato dei report, configurazione delle informazioni inserite nei report, modalità di trasmissione);
- Formazione sull'uso della piattaforma informativa al personale indicato dall'Amministrazione;
- Trasmissione all'Amministrazione l'elenco del personale operativo addetto ai servizi, contenente:
  - o i nominativi e i dati anagrafici;
  - o la relativa qualifica professionale;
  - o gli estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
  - o la retribuzione lorda annua;
  - o i certificati di lingua inglese, ove applicabile (e di eventuali altre lingue indicate in offerta tecnica).
- Trasmissione all'Amministrazione dei riferimenti nominativi e telefonici del gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, della linea grafica e delle funzionalità della piattaforma informatica (incluso il sito web di vendita) previste nel Capitolato Tecnico e nell'Offerta Tecnica del Concessionario, a seguito di un test di accettazione;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, del formato, dei contenuti e della linea grafica dei voucher e dei titoli di accesso al Museo;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, dei contenuti didattici e delle visite guidate;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, dei CV degli operatori dei servizi di biglietteria e di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, del layout delle divise degli operatori dei servizi di biglietteria e di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico;
- Ottenimento dell'approvazione, da parte dell'Amministrazione, del piano editoriale e dell'elenco dei prodotti in vendita presso il bookshop;
- Ottenimento, da parte dell'Amministrazione, degli estremi del conto corrente nel quale versare il canone, la royalty e la retrocessione dei ricavi delle vendite dei titoli di accesso;
- Ottenimento, da parte dell'Amministrazione, del numero di visitatori massimo per ciascun turno di visita, del numero di turni al giorno e del contingentamento per tipologia di utenti;
- Eventuale perfezionamento di attività pertinenti l'Offerta Tecnica;
- Produzione della documentazione a comprova dei CAM per:
  - o Attrezzature Informatiche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle attrezzature IT necessarie per lo svolgimento dei servizi;
  - o Carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per lo svolgimento dei servizi;

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



- Prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale della biglietteria e del bookshop.

Il concessionario dovrà produrre la documentazione a comprova specificata all'interno dei singoli criteri dei decreti richiamati, scaricabili dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>

Il verbale di avvio è redatto in contraddittorio tra le parti e deve essere sottoscritto entro i 20 giorni successivi alla data di sottoscrizione del Verbale di pre-avvio, pena l'applicazione della Penale n. 13 di cui al paragrafo 5.2, intendendo tale termine quale tempo massimo riconosciuto al Concessionario per l'espletamento di tutte le attività propedeutiche previste. L'Amministrazione ha l'onere di verificare che gli interventi realizzati siano coerenti rispetto a quanto previsto dal Capitolato Tecnico, dall'Offerta Tecnica e dallo Schema di Concessione e di controfirmarlo per accettazione in caso di esito positivo. In caso di esito negativo si applica la Penale n. 14 di cui al paragrafo 5.2.

Il Verbale di avvio deve essere redatto in duplice copia e recare la firma congiunta di entrambe le parti.

Da tale data sono dovuti all'Amministrazione il canone e la royalty di concessione nonché il diritto a trattenere l'aggio sulla vendita dei biglietti d'ingresso.

Il Verbale deve inoltre prevedere una sezione denominata "aggiornamento" dove dovranno essere immediatamente annotati tutti gli eventuali aggiornamenti al Verbale successivi alla data di avvio quali, ad esempio, i nomi delle persone che faranno parte delle strutture dell'Amministrazione e del Concessionario, pena l'applicazione della Penale n. 15 di cui al paragrafo 5.2.

#### **4.3 Strutture dedicate alla gestione del contratto**

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

##### **4.3.1 Struttura dell'Amministrazione**

Il Direttore dell'Esecuzione, dipendente dell'Amministrazione, è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del Contratto. 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 5.

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 nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dall'Amministrazione al Concessionario nel Verbale di avvio, ed eventualmente aggiornati, qualora necessario, nell'apposita sezione "aggiornamenti".

##### **4.3.2 Struttura del Concessionario**

###### **4.3.2.1 Struttura organizzativa**

Il Gestore del contratto è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione del Contratto di concessione e interfaccia unica del Direttore dell'esecuzione.

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



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 5 e alla gestione operativa dei singoli servizi:

- Biglietteria fisica, on-line e audioguide;
- Visite guidate;
- Didattica;
- Punto vendita di prodotti editoriali e di oggettistica.

I nominativi dei *Responsabili di servizio* dovranno essere comunicati dal Concessionario all’Amministrazione nel Verbale di avvio, ed eventualmente aggiornati qualora necessario, nell’apposita sezione “aggiornamenti”.

I Responsabili di servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico, inoltre il Gestore del contratto dovrà assicurare la propria reperibilità telefonica nei confronti del Direttore dell’Esecuzione e di pronto intervento negli orari d’ufficio del Museo.

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- processo di fatturazione;
- 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.

Il Gestore del contratto deve garantire una costante ed efficace informazione al Direttore dell’Esecuzione sull’andamento del Contratto.

#### 4.3.2.2 Struttura operativa

Il Concessionario deve comunicare nel Verbale di avvio l’elenco del personale operativo addetto ai Servizi, contenente:

- i nominativi e i dati anagrafici;
- la relativa qualifica professionale;
- gli estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
- la retribuzione lorda annua;
- certificati di lingua inglese, ove applicabile, e di eventuali altre lingue richieste per i singoli servizi o indicate in offerta tecnica.

Il suddetto elenco dovrà essere aggiornato a seguito di eventuali variazioni intervenute nel corso di esecuzione del Contratto.

Il Concessionario deve garantire che la totalità del personale operativo impiegato in Biglietteria e nel Punto vendita fisico sia in possesso di un certificato di conoscenza della lingua Inglese rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR<sup>2</sup> che ne attesti un livello pari ad almeno il B2, o, qualora previsto in

---

<sup>2</sup> <http://hubmiur.pubblica.istruzione.it/web/istruzione/dg-personale-scolastico/enti-certificatori-lingue-straniere>



Offerta Tecnica, certificazione equivalente per altra lingua. Il personale deve essere in grado di interloquire con pazienza e cortese determinazione con il pubblico; deve altresì essere a conoscenza della normativa regolante le tariffe d'ingresso nei Musei statali, nonché del regolamento interno del Museo (es: divieto di introdurre valigie).

Il personale operativo dedicato alle visite guidate e alle attività di didattica deve possedere adeguate competenze sia nei contenuti culturali relativi al Museo sia nelle tecniche di presentazione e comunicazione; inoltre la totalità del personale impiegato deve essere in possesso di un certificato di conoscenza della lingua Inglese e delle altre lingue richieste rilasciato da un ente certificatore riconosciuto dal MIUR che ne attesti un livello pari ad almeno il B2. Inoltre:

- Il personale dedicato al servizio visite guidate deve essere in possesso di abilitazione del servizio;
- Il personale dedicato al servizio didattica deve essere in possesso di una laurea in Scienze dei Beni Culturali, Storia dell'arte e/o equipollenti, aver sostenuto durante gli studi due esami in storia dell'arte e avere una conoscenza specifica documentabile delle tecniche didattiche e pedagogiche.

I curricula del personale operativo devono essere sottoposti per approvazione all'Amministrazione entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei Servizi.

Il Concessionario riconosce all'Amministrazione la facoltà di richiedere la sostituzione del personale operativo qualora fosse ritenuto non idoneo alla perfetta e regolare esecuzione del Contratto. In tal caso, a seguito di motivata richiesta da parte dell'Amministrazione, il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento e di pari esperienza e capacità, entro il termine di 7 (sette) giorni dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, pena l'applicazione della Penale n. 16 di cui al paragrafo 5.2 e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto. L'esercizio di tale facoltà da parte dell'Amministrazione non comporterà alcun onere per la stessa.

Il personale deve svolgere le attività assegnate nei luoghi stabiliti, garantendo idonei standard qualitativi e senza esporre a indebiti rischi le persone presenti nei luoghi di lavoro.

Il Concessionario deve garantire che ogni addetto abbia conoscenze, istruzioni e informazioni continuamente aggiornate sui:

- Rischi professionali, sia connessi all'attività specificamente svolta sia dovuti ai luoghi di lavoro;
- Rischi che possono coinvolgere gli utenti del Museo;
- Comportamenti mirati a mitigare i rischi suddetti.

Nell'espletamento delle attività oggetto del presente Capitolato, 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. Dovrà inoltre essere in regola con il pagamento degli stipendi e dei versamenti dei contributi in favore del proprio personale e dovrà fornire, su richiesta dell'Amministrazione, prima dell'inizio dei Servizi e ogni qualvolta sia richiesto nel corso di vigenza del contratto, la relativa documentazione giustificativa attestante l'avvenuto adempimento a tali obblighi. Dovrà quindi trasmettere mensilmente un sintetico rapporto certificante i pagamenti fatti ai propri dipendenti, inclusivo dei relativi importi, pena l'applicazione della Penale n. 17 di cui al paragrafo 5.2.

Il Concessionario inoltre deve 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 dovrà adottare efficaci sistemi di rilevazione per rendere documentabili, in tempo reale, le presenze di tutti i lavoratori presenti nei luoghi di esecuzione della prestazione nonché produrre o detenere in loco la documentazione idonea a dimostrare la regolarità dei rapporti di lavoro intercorrenti con i lavoratori stessi.



Durante le attività operative all'interno dei locali, gli addetti, anche nell'ambito dello svolgimento di attività in regime di subappalto, sono obbligati, pena l'applicazione della Penale n. 18 di cui al paragrafo 5.2, a:

- indossare idonee divise che per foggia e qualità dovranno essere omogenee ma differenziate secondo la qualifica rivestita/attività eseguita dal lavoratore, esteticamente curate e igienicamente e visivamente sempre in condizioni perfette, differenziate per l'inverno e per l'estate, munite di placca ben visibile recante il nome e il logo del Cenacolo Vinciano e il nome del lavoratore. L'acquisto, la manutenzione e il lavaggio delle divise e degli indumenti di lavoro del personale operativo sono a carico del Concessionario. Il layout delle divise degli operatori dei servizi di biglietteria e di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico deve essere approvato, da parte dell'Amministrazione, entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi;
- rispettare le disposizioni di cui al D. Lgs. n. 81/2008 e s.m.i.;
- tenere un comportamento professionalmente adeguato e qualificato e improntato, in ogni occasione, alla massima educazione e correttezza;
- assicurare la riservatezza delle informazioni, dei documenti e degli atti amministrativi dei quali venga a conoscenza durante l'esecuzione della prestazione;
- indossare abiti di lavoro in perfetto ordine e puliti;
- offrire informazioni base al pubblico circa il Museo, la visita, le sue modalità e la sua durata, i servizi aggiuntivi connessi al Museo, la dislocazione degli spazi;
- non fumare all'interno di tutti gli ambienti del Museo.

#### 4.3.2.3 Formazione del personale

Il Concessionario deve garantire, a proprie spese, che tutto il personale operativo impiegato nell'erogazione dei Servizi sia stato formato secondo i contenuti della tabella seguente. La formazione deve essere erogata entro 60 giorni dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio e, comunque, entro 60 giorni dalla data di entrata in servizio del singolo addetto. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della Penale n. 19 di cui al paragrafo 5.2. La formazione deve essere somministrata e attestata dal medesimo Concessionario, cui si aggiungerà la formazione – in merito alle specificità culturali e gestionali del sito museale – erogata gratuitamente dall'Amministrazione, la quale si impegna a garantire quantomeno un modulo formativo di tre ore il primo anno e di due ore i tre anni successivi, destinato al personale del Concessionario, e dovrà essere attestata mediante loro dichiarazione sostitutiva ai sensi del D.P.R. 445/2000, indicando nominativamente i singoli addetti.

Tematiche	Durata (ore)
Norme comportamentali da osservare durante lo svolgimento del servizio, tecniche di comunicazione e di servizio al cliente	1
Indicazioni sulla specificità e sul funzionamento del Museo	1
Introduzione a specifici aspetti culturali legati al sito	1

Il Concessionario deve garantire a ogni addetto una formazione continua da erogare ogni 18 mesi e, comunque, sempre a seguito di significative modifiche dei contenuti. Entro tali termini, il Concessionario deve presentare le attestazioni di avvenuta formazione, pena l'applicazione della penale n. 19 di cui al paragrafo 5.2.

Resta fermo il rispetto degli obblighi formativi derivanti dalla normativa di legge applicabile (es: formazione prevista dal D.lgs 81/2008 così come specificato ai paragrafi 7.4 e 7.5).





#### **4.4 Riconsegna dei locali**

Al termine della Concessione, il Concessionario è tenuto a riconsegnare all'Amministrazione i locali, nonché gli arredi, le attrezzature e quant'altro avuto eventualmente in consegna, facendo riferimento ai contenuti del Verbale di pre-avvio (rif. paragrafo 4.1). I locali dovranno essere consegnati liberi da ogni cosa di proprietà del Concessionario.

Eventuali danni riscontrati alla struttura e/o agli impianti, dovuti a imperizia, incuria o mancata manutenzione, saranno oggetto di valutazione economica; le spese per il ripristino saranno addebitate interamente al Concessionario, attraverso l'incameramento della garanzia fideiussoria prestata, fatto salvo il diritto dell'Amministrazione al risarcimento degli eventuali maggiori danni riscontrati.

Il Concessionario, alla scadenza contrattuale, non avrà titolo a esigere alcun indennizzo o buonuscita.

Il Concessionario, inoltre, deve assicurare la propria disponibilità e collaborazione, finalizzata ad agevolare il passaggio delle consegne all'Amministrazione o a un terzo soggetto (persona fisica o giuridica) nominato dall'Amministrazione stessa, fornendo tutte le informazioni, i dati e le prestazioni nelle modalità che l'Amministrazione riterrà opportuno richiedere.

Il Concessionario si impegnerà anche a garantire la continuazione del servizio oltre i termini contrattuali, onde evitare disservizi all'utenza e consentendo e agevolando il subentro del successivo concessionario. A titolo esemplificativo: la conduzione del sistema di prenotazione per il periodo indicato dall'Amministrazione e successivo alla scadenza del contratto.

Per le giacenze di magazzino riguardanti l'intera produzione editoriale, l'Amministrazione potrà esercitare, entro trenta giorni dalla cessazione del contratto di concessione, totale o parziale facoltà di opzione per l'acquisto al prezzo concordato o determinato da un terzo, da nominarsi ai sensi dell'art. 1473 del c. c. tenendo conto del prezzo di fattura e del costo di produzione. Per la produzione di oggettistica recante il logo o contrassegno del Museo e che costituisce giacenza di magazzino, possono essere regolate, con apposito accordo tra il Concessionario uscente e il nuovo aggiudicatario, le modalità per l'acquisizione e la consegna dei prodotti già realizzati.

Sulle giacenze eventualmente acquistate dall'Amministrazione, il Concessionario non potrà vantare alcun ulteriore vantaggio economico, neppure in caso di vendita diretta da parte di successivo Concessionario o da parte dell'Amministrazione stessa.

##### **4.4.1 Verbale di riconsegna**

Il Verbale di riconsegna è il documento con il quale il Concessionario riconsegna formalmente i locali avuti in consegna, in perfetto stato di pulizia, di conservazione e manutenzione, salvo il loro normale deterioramento d'uso, vuoti e sgomberi da quanto allestito dal Concessionario, senza necessità di ulteriori atti e/o diffide da parte dell'Amministrazione.

Il Concessionario è altresì tenuto a consegnare all'Amministrazione, in allegato al Verbale di riconsegna, la documentazione elettronica contenente i dati storici sull'attività di vendita dei titoli di accesso, dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico e le anagrafiche dei visitatori in formato standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.

I dati relativi al servizio e riferibili all'intero periodo della concessione, dovranno essere mantenuti e resi disponibili all'Amministrazione sino ad almeno sei mesi dal termine della concessione medesima.





## 5 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con l'indicatore di cui al successivo paragrafo 5.1 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 5.2. 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. 20 di cui allo stesso paragrafo.

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

La presenza sui luoghi del personale di direzione e sorveglianza dell'Amministrazione - presenza che può essere anche saltuaria - non esonera il Concessionario dalla responsabilità circa la perfetta esecuzione dei Servizi ancorché i difetti che siano poi riscontrati siano stati riconoscibili durante l'esecuzione e ancora nel caso in cui tal esecuzione sia stata approvata. Si stabilisce, infatti, che l'onere del Concessionario è quello della perfetta esecuzione in relazione alle esigenze e nessuna circostanza può mai essere opposta a esonerazione o ad attenuazione di tale responsabilità.

L'Amministrazione si riserva quindi la più ampia facoltà di indagini al fine di verificare le modalità e i tempi di esecuzione dei Servizi, anche successivamente all'espletamento dei medesimi.

### 5.1 Verifiche di conformità e relative penali sugli aspetti qualitativi

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante la valutazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD) che è un indicatore che il Concessionario deve determinare trimestralmente sulla base delle valutazioni fornite dall'Amministrazione per il trimestre di riferimento. Si precisa che l'Amministrazione ha la facoltà di avviare specifiche indagini di customer satisfaction finalizzate a misurare la qualità del servizio percepita dai clienti.

Tale indicatore è determinato dai risultati di un questionario sottoposto dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione e da questi compilato.

Nello specifico, entro il primo giorno lavorativo del mese successivo al trimestre di riferimento, il Concessionario dovrà inviare al Direttore dell'Esecuzione il questionario contenente la tabella sotto riportata che dovrà essere restituita compilata entro 5 giorni lavorativi.

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

		Insufficiente	Sufficiente	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale di biglietteria	0	1	2	3
b	Disponibilità e cortesia del personale del servizio visite guidate	0	1	2	3
c	Disponibilità e cortesia del personale del servizio didattico	0	1	2	3

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



d	Disponibilità e cortesia del personale del punto vendita fisico	0	1	2	3
e	Qualità dell'offerta culturale dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico	0	1	2	3

I risultati ottenuti dalle risposte al questionario consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione trimestrale **ISd** quale risultato ottenuto dalla compilazione del questionario pari alla somma dei punteggi attribuiti dal Direttore dell'Esecuzione a ogni aspetto da a) a e);

Esempio

*Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, basterà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario, ossia l'Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione sarà pari a 10.*

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD) avviene attraverso la seguente formula:

$$P_{ISd} = K \times 1\% \times F$$

Dove:

F= Ricavi delle vendite e delle prestazioni al netto di IVA del trimestre di riferimento;

ISd = Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (ISD);

K =0 se ISd  $\geq$  12

K =0,25 se  $8 \leq$  ISd < 12

K =0,5 se  $5 \leq$  ISd < 8

K=1 se ISd < 5

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

## 5.2 Verifiche di conformità e relative penali sugli adempimenti contrattuali

Tali verifiche saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" senza alcun preavviso e in contraddittorio con il Gestore del Contratto e/o con i Responsabile di servizio.

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

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

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



Con riferimento alle verifiche delle caratteristiche ambientali previste dai relativi Criteri Ambientali Minimi di cui ai precedenti paragrafi 3.3.5 e par.4.1.2 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. 3 di cui alla tabella seguente.

n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Valore della penale
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni di apertura nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite.	Rif. par. 2.1	500 € per ogni violazione rilevata
2	Ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso al netto dell'aggio e nel pagamento del canone e della royalty di concessione, unitamente all'invio delle note riassuntive con l'indicazione dei giustificativi di quanto versato	Rif. par. 2.4.1 Rif. par. 2.4.2	500 € per ogni giorno di ritardo
3	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali previsti nel Capitolato Tecnico, nell'Offerta Tecnica e nello Schema di Concessione	Rif. par. 3	500 € per ogni violazione rilevata/giorno di ritardo
4	Mancato adeguamento dei sistemi di vendita entro 48 ore solari – salvi i festivi – dalla richiesta dell'Amministrazione.	Rif. par. 3.1	150 € per ogni giorno di ritardo
5	Mancata verifica del rispetto dei limiti di prevendita indicati e in ulteriori limiti che potranno essere posti dall'Amministrazione.	Rif. par. 3.1.3	250 € per ogni violazione rilevata
6	Mancato controllo dell'anagrafica dei visitatori.	Rif. par. 3.1.3	250 € per ogni violazione rilevata
7	Ritardo nell'aggiornamento annuale del Piano editoriale.	Rif. par. 3.2.4	150 € per ogni giorno di ritardo
8	Ritardo nell'aggiornamento annuale del Piano di vendita dei prodotti di oggettistica.	Rif. par. 3.2.4	150 € per ogni giorno di ritardo
9	Ritardo nella risoluzione dei problemi legati alla piattaforma.	Rif. par. 3.3.1.2	50 € per ogni ora di ritardo



n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Valore della penale
10	Ritardo nella formazione del personale dell'Amministrazione sull'utilizzo della piattaforma informatica.	Rif. par. 3.3.1.3	150 € per ogni giorno di ritardo
11	Mancato adempimento dei livelli di servizio del Call-center.	Rif. par. 3.3.2	500 € per ogni violazione rilevata
12	Ritardo nella sottoscrizione del Verbale di pre-avvio.	Rif. par. 4.1	150 € per ogni giorno di ritardo
13	Ritardo nella sottoscrizione del Verbale di avvio dei servizi.	Rif. par. 4.2	300 € per ogni giorno di ritardo
14	Esito negativo della verifica in ordine alla corretta esecuzione delle attività propedeutiche previste rispetto alle previsioni del Capitolato Tecnico, dell'Offerta Tecnica e dello Schema di Concessione.	Rif. par. 4.2	500 € per ogni giorno di ritardo di avvio dei Servizi
15	Ritardo nell'aggiornamento del Verbale di avvio in caso di variazioni intervenute nel corso della durata della Concessione.	Rif. par. 4.2	200 € per ogni giorno di ritardo
16	Ritardo nella sostituzione del personale operativo ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione.	Rif. par. 4.3.2.2	200 € per ogni giorno di ritardo
17	Ritardo nell'invio all'Amministrazione del rapporto mensile certificante il pagamento dei dipendenti.	Rif. par. 4.3.2.2	100 € per ogni giorno di ritardo
18	Mancata osservazione da parte del personale operativo delle regole di comportamento di cui al par. 4.3.2.2.	Rif. par. 4.3.2.2	100 € per ogni violazione rilevata
19	Ritardo nella presentazione dell'attestazione della Formazione.	Rif. par. 4.3.2.3	150 € per ogni giorno di ritardo per singolo addetto non formato
20	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata. L'Amministrazione concede al concessionario un termine massimo per la messa in pristino dell'irregolarità rilevata.	Rif. par. 5	500 € per ogni giorno di ritardo
21	Ritardo nell'invio della reportistica all'Amministrazione.	Rif. par. 6	100 € per ogni giorno di ritardo

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



n°	Inadempimento e rif. paragrafo Capitolato Tecnico	Livello di servizio/ Termine per l'adempimento previsto in Capitolato Tecnico	Valore della penale
22	Contravvenzione delle modalità di prenotazione, prevendita e vendita imposte dal Capitolato Tecnico.	Rif. par. 3	500 € per ogni violazione rilevata
23	Incentivazione diretta o indiretta dei fenomeni di bagarinaggio.	Rif. par. 3	500 € per ogni violazione rilevata
24	Reclami o denunce derivanti da terzi, che coinvolgano il Museo e direttamente causati da inadempienze del Concessionario.	-	100 € per ogni violazione rilevata
25	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 3 dello Schema di Contratto di Concessione.	-	500 € per ogni violazione rilevata
26	Reclami o denunce derivanti da terzi, che coinvolgano il Polo museale regionale della Lombardia e direttamente causati da inadempienze del Concessionario.	-	500 € per ogni violazione rilevata
27	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Rif. par. 3.3.2	500 € per ogni violazione rilevata
28	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Rif. par. 3.3.2	500 € per ogni violazione rilevata
29	Percentuale di abbandono mensile per il canale call-center.	5% Valore che esprime la % massima di contatti abbandonati prima che ricevano risposta dall'operatore dopo che l'utente ha effettuato le selezioni necessarie a contattare l'operatore.	500 € per ogni violazione rilevata



## 6 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) consultabili in maniera diretta dall'Amministrazione, per consentire il monitoraggio dell'andamento dei Servizi. In particolare, i *tool* dovranno poter effettuare ricerche e impostare e memorizzare *query* sulle caratteristiche dei dati. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi, garantendo all'Amministrazione un profilo utente con accesso a tutte le sezioni della piattaforma informatica nonché un sistema che consenta l'invio telematico in tempo reale dei dati desiderati.

L'Amministrazione sarà inoltre dotata di un'utenza di accesso a tutti i dati relativi al servizio, in modalità non operativa ma di pura visualizzazione: l'Amministrazione potrà essere al corrente in tempo reale di ogni transazione e dello stato del servizio, accedendo ai dati del Concessionario, senza interferire con essi. Questa funzionalità dovrà essere garantita da un "cruscotto" di monitoraggio in tempo reale che abbia caratteristiche specifiche e che, collegato alle basi di dati, possa consentire il *deep dive* all'interno delle varie viste, sempre in tempo reale.

Inoltre, il Concessionario dovrà produrre un report giornaliero in formato csv/excel dei dati giornalieri di incasso nelle forme destinati alla registrazione in contabilità generale e contenenti tutte le informazioni relative a imponibile, IVA e modalità di incasso, pena l'applicazione della Penale n. 21 di cui al paragrafo 5.2.

Il Concessionario deve elaborare una procedura di quadratura giornaliera di cassa per ogni singola postazione di vendita tramite un report che riepiloghi tutte le transazioni effettuate suddivise per modalità di pagamento. Nel caso in cui l'operatore verifichi l'esistenza di registrazioni errate, il sistema deve permettere di rettificare gli errori riscontrati nel rispetto della tracciabilità dei dati;

Il Concessionario è inoltre chiamato a fornire in tempo reale report su attività specifiche del Museo: per esempio, i dati relativi agli ingressi del Museo in occasione delle prime domeniche del mese, oggetto di specifico monitoraggio da parte del MiBACT, dovranno essere trasmessi entro le ore 19:15 della domenica stessa, pena l'applicazione della Penale n. 21 di cui al paragrafo 5.2; i report relativi al numero di visitatori di ogni settimana e di ogni mese, nelle modalità sotto indicate, devono essere trasmessi entro i primi quattro giorni naturali e consecutivi del mese successivo, pena l'applicazione della Penale n. 21 di cui al paragrafo 5.2. Modifiche in merito alla tipologia o tempistica della reportistica potranno essere date in itinere dall'Amministrazione, per subentrare e documentate necessità.

Fermo quanto sopra, il Concessionario è chiamato a redigere ogni mese e in coincidenza di ogni versamento dell'aggio e della royalty due documenti denominati "Resoconto" e a consegnarli all'Amministrazione rispettivamente entro 5 giorni (per l'aggio) e 15 giorni (per la royalty) dal termine del periodo di riferimento, di cui al paragrafo 3.3.1, pena l'applicazione della Penale n. 21 di cui al paragrafo 5.2.

I documenti hanno la finalità di illustrare un rapporto delle attività svolte e di fornire indicazioni utili al miglioramento continuo della gestione del servizio.

Il Concessionario deve realizzare il resoconto attraverso dati, indicatori specifici, analisi quantitative e report, al fine di evidenziare punti di forza e problematiche e di proporre soluzioni di miglioramento e ottimizzazione.

Il resoconto deve contenere almeno gli elementi di seguito riportati:



- *Biglietteria*: Numero, incasso unitario, cumulativo e complessivo del “venduto”, “prenotato”, “visitato”, suddivisi per mese, giorno della settimana, turno di visita, canale di acquisto, tipologia del titolo di accesso, indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, grandi clienti, scuola, etc.);
- *Biglietteria*: Numero dei visitatori, paganti e non, evidenziando percentualmente le variazioni, con riscontro sui titoli di accesso venduti e gli incassi introitati.
- *Servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico*: Numero, incasso unitario, cumulativo e complessivo del “venduto”, e del “prenotato” (ove possibile), suddivisi per mese, giorno della settimana, turno di visita, canale di acquisto, tipologia di servizio, indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, grandi clienti, scuola, etc.)
- Caratteristiche dei visitatori, anche con riferimento alla nazionalità e al CAP (per i visitatori italiani);
- *Call center*, quanto indicato nel paragrafo 3.3.2 e il numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese, il numero di chiamate con tempo di risposta voce superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese, la 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;

Almeno ogni 6 mesi e, comunque quando necessario, il “resoconto” dovrà inoltre contenere le seguenti informazioni:

- Dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di marketing e promozione;
- soluzioni apportate alle criticità riscontrate;
- problematiche, anomalie, criticità non risolte e relative motivazioni;
- soluzioni per un continuo miglioramento e proposte di ottimizzazione.

Tutte le soluzioni di miglioramento e ottimizzazione devono essere successivamente condivise con l’Amministrazione e, previo accordo, attuate entro i termini concordati tra le parti.

Si attende dal Concessionario un ruolo propositivo, atto a individuare problematiche e soluzioni utili al miglioramento del servizio verso l’utenza.

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato e modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con l’Amministrazione prima della sottoscrizione del Verbale di avvio secondo quanto disciplinato nel paragrafo 4.2.

L’Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere in forma scritta altri report con espressa specifica delle informazioni da trasmettere e delle modalità con cui fornire le informazioni stesse.

Infine, il Concessionario deve produrre un documento denominato “Resoconto finale della Concessione” entro 180 giorni prima della data di scadenza del Contratto pena l’applicazione della Penale n. 21 di cui al paragrafo 5.2. Tale documento deve avere informazioni consuntive e aggregate dei dati già riportati nei singoli Resoconti mensili e deve proporre soluzioni finalizzate al miglioramento del servizio nella successiva Concessione.

Si precisa che il Concessionario deve garantire la produzione della documentazione riepilogativa prevista dalla normativa vigente relativamente all’emissione dei titoli di accesso per gli intrattenimenti e le attività spettacolistiche.



## **7 DISPOSIZIONI CONTRATTUALI**

Il Concessionario provvede al regolare pagamento dei salari e degli stipendi al personale, ivi comprese le assicurazioni sociali e previdenziali di legge, nonché ogni prestazione accessoria prevista dal CCNL.

L'Amministrazione rimane estranea a ogni rapporto, anche di contenzioso, tra il Concessionario e i propri dipendenti e/o collaboratori.

### **7.1 Disposizioni Legislative di Riferimento**

Le attività oggetto della presente Concessione sono disciplinate dalla normativa, sia statale sia regionale, vigente in materia che deve intendersi integralmente richiamata ai fini del presente Capitolato Tecnico.

Inoltre, in via graduale, le attività oggetto della presente Concessione sono disciplinate dalle norme regolamentari di emanazione locale inerenti alle attività medesime, che s'intendono anch'esse integralmente richiamate ai fini del presente Capitolato Tecnico.

In particolare, il Concessionario è tenuto a eseguire le attività nella piena osservanza di leggi e regolamenti, anche locali, vigenti in materia di:

- Sicurezza degli impianti di qualsiasi tipo;
- Smaltimento dei rifiuti prodotti;
- Prevenzione incendi;
- Sicurezza e salute dei lavoratori sui luoghi di lavoro;
- Assunzioni obbligatorie e patti sindacali;
- Prevenzione della criminalità mafiosa;
- Superamento ed eliminazione delle barriere architettoniche.

### **7.2 Documenti Contrattuali**

I documenti contrattuali che unitamente al presente Capitolato fanno parte integrante e sostanziale della Concessione sono espressamente richiamati nello Schema di Concessione medesima alla quale si rinvia.

### **7.3 Oneri e Obblighi del Concessionario**

Il Concessionario deve garantire la completezza e l'omogeneità della fornitura e deve pertanto farsi carico dell'efficienza dei Servizi richiesti.

Il Concessionario è obbligato ad adottare, nell'esecuzione di tutte le attività, ogni procedimento e ogni cautela necessari a garantire la vita e l'incolumità delle persone addette e dei terzi, nonché a evitare qualsiasi danno agli impianti, a beni pubblici o privati.

In conseguenza, il Concessionario resta automaticamente impegnato a:

- Liberare l'Amministrazione e i suoi incaricati da qualsiasi pretesa, azione o molestia di terzi derivante dall'esecuzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- Mantenere sui luoghi di lavoro una severa disciplina da parte del suo personale, con l'osservanza scrupolosa delle particolari disposizioni di volta in volta impartite e con facoltà, da parte dall'Amministrazione di chiedere l'allontanamento di quel personale che non fosse – per qualsiasi motivo – gradito all'Amministrazione;
- Utilizzare personale abilitato ai sensi di legge nei casi prescritti e munito di preparazione professionale e di conoscenze tecniche adeguate. Lo stesso personale deve avere conoscenza delle norme antinfortunistiche e sarà tenuto all'osservanza delle norme dell'Amministrazione e delle disposizioni che saranno impartite dal Direttore dell'esecuzione.





Sono a carico del Concessionario, e quindi s'intendono compresi nell'Offerta dello stesso, le spese relative:

- alla stipula del contratto, compresa la registrazione, alle eventuali imposte e bolli per atti inerenti al servizio e la loro contabilizzazione;
- alle assicurazioni derivanti da Leggi o Contratti Collettivi, nonché il pagamento dei contributi posti, di norma, a carico dei datori di lavoro;
- alle imposte e tasse di qualsiasi tipo, derivanti dalla gestione dei servizi oggetto dell'affidamento, escluso quelle espressamente indicate come a carico dell'Amministrazione;
- all'adozione di tutti i provvedimenti e di tutte le cautele necessarie per garantire la sicurezza e l'incolumità dei dipendenti e delle persone addette al servizio, degli utenti e dei terzi, nonché per evitare danni ai beni pubblici e privati e per l'adeguamento alla normativa sulla sicurezza nei luoghi di lavoro;
- alle licenze, imposte e tasse inerenti all'attività esercitata, alle multe e ammende eventualmente irrogate dall'autorità competente per l'inosservanza delle norme igienico-sanitarie e amministrative vigenti in materia;
- al pagamento delle commissioni di vendita, relativamente ai servizi di biglietteria e di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico, delle carte di credito (almeno i circuiti VISA e MasterCard), bancomat, tramite POS e altri sistemi simili;
- per furto o danneggiamento per opera di terzi delle attrezzature, laddove presenti, di proprietà del Concessionario;
- alla presentazione agli uffici competenti per territorio dei titoli abilitativi per la conduzione dell'attività richiesti dalla normativa vigente;
- alle finiture, alle attrezzature, ai macchinari e alla segnaletica, facendosi totale carico della progettazione e della realizzazione delle lavorazioni necessarie, in conformità alle vigenti normative in materia di sicurezza, accessibilità e norme igienico sanitarie.

Il Concessionario dovrà:

- provvedere all'acquisto dei prodotti (es: libri) e dei materiali di consumo a proprio nome, conto e spese, assumendosi tutte le responsabilità verso i fornitori per il pagamento e verso l'Amministrazione per la qualità dei prodotti, nonché per la loro conservazione e magazzinaggio.
- essere sempre in regola con tutte le spese e le imposte di natura tributaria inerenti alla gestione dell'attività;
- osservare la massima riservatezza nella comunicazione all'esterno di fatti, stati e condizioni che riguardino le attività dell'Amministrazione; nonché osservare la segretezza nei confronti di tutte le informazioni comunque ricevute in ordine al funzionamento dei sistemi di allarme, vigilanza e custodia del Museo;
- provvedere a proprie spese a quanto altro ritenuto necessario per l'erogazione del servizio affidato;
- contabilizzare, secondo le vigenti disposizioni in materia, tutti gli incassi;
- assicurare il rispetto di quanto previsto nell'art. 1 della Legge 12.6.1990 n. 146 e s.m.i. recante "Norme sull'esercizio del diritto di sciopero nei servizi pubblici essenziali e sulla salvaguardia dei diritti della persona costituzionalmente tutelati. Istituzione della commissione di garanzia dell'attuazione della legge".
- s'impegnerà, durante l'erogazione del servizio a manlevare e tenere indenne l'Amministrazione da tutte le conseguenze derivanti dall'eventuale inosservanza delle norme e prescrizioni tecniche, di sicurezza, di igiene e sanitarie vigenti.

Graveranno sul Concessionario i costi per tutti i danni causati da incuria, cattivo uso, negligenza, imperizia, dolo o colpa del proprio personale.



Il Concessionario è obbligato a osservare tutte le vigenti Leggi, Norme e Regolamenti in materia di sicurezza e salute dei lavoratori, di prevenzione infortuni, igiene del lavoro, prevenzione incendi e tutela dell'ambiente e a farle rispettare ai propri dipendenti e agli eventuali subappaltatori.

#### **7.4 Informazione e formazione dei lavoratori e Dispositivi di protezione individuale**

Il Concessionario, in ottemperanza alle disposizioni del Decreto Legislativo 81/2008 e successive modifiche e integrazioni, deve:

- Provvedere affinché il proprio personale abbia ricevuto un'adeguata informazione e formazione sui rischi specifici propri della loro attività, nonché sulle misure di prevenzione e protezione da adottare in materia di sicurezza sul lavoro e di tutela dell'ambiente;
- Dotare il proprio personale di adeguati dispositivi di protezione individuali e collettivi in relazione alla tipologia delle attività oggetto dei servizi di cui al presente Capitolato.

#### **7.5 Informazioni sui rischi specifici**

Il Direttore dell'esecuzione deve fornire al Concessionario in sede di sottoscrizione del Verbale di pre-avvio (rif. paragrafo 4.1) informazioni dettagliate sui rischi specifici esistenti nell'area in cui è destinato a operare, ciò per consentire al Concessionario l'adozione delle misure di prevenzione e di emergenza in relazione alle attività da svolgere.

Il Concessionario s'impegna a portare a conoscenza di tali rischi i propri dipendenti destinati a prestare la loro opera nell'area predetta, a controllare l'applicazione delle misure di prevenzione e a sviluppare un costante controllo durante l'esecuzione delle attività.

#### **7.6 Piano di sicurezza lavoro**

A integrazione di quanto precedentemente indicato in materia di sicurezza sul lavoro, il Concessionario, ove in relazione all'incarico affidato si renda necessario, è tenuto a predisporre un Piano di sicurezza ai sensi del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i. Copia del Piano di Sicurezza deve essere consegnata al Responsabile della Sicurezza e ai Rappresentanti dei Lavoratori del Concessionario, nonché al Direttore dell'esecuzione all'atto della sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 4.2).

#### **7.7 Pagamento delle utenze e delle imposte**

Entro la data di sottoscrizione del Verbale di avvio (rif. paragrafo 4.2), il Concessionario dovrà effettuare gli allacci e l'intestazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento del servizio (telefonia a carico del concessionario; energia elettrica, riscaldamento, acqua, spazzatura, a carico dell'Amministrazione).

#### **7.8 Divieto di variazione della destinazione d'uso dei locali in concessione, di cessione del contratto**

Il Concessionario non potrà adibire o utilizzare i locali messi a disposizione dall'Amministrazione, nonché i macchinari e le attrezzature, per scopi diversi da quelli previsti dal presente Capitolato Tecnico, né potrà mutare la destinazione d'uso dei locali e/o modificare autonomamente la configurazione e l'utilizzo degli stessi e/o la posizione degli impianti e dei macchinari utilizzati, salvo accordi preventivi assunti con l'Amministrazione.

Sarà vietata la concessione a terzi, sia privati sia Enti o Organizzazioni di qualsiasi natura, dell'uso, anche saltuario, dei locali concessi o di parte di essi, senza il preventivo assenso scritto da parte dell'Amministrazione.

All'interno dei locali e degli spazi oggetto della concessione il gestore non potrà concedere a terzi spazi a uso pubblicitario. L'inosservanza delle condizioni stabilite nel presente articolo determinerà la risoluzione

---

Classificazione del documento: Consip public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano per il Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – ID 1976

Allegato 5 – Capitolato Tecnico



del contratto stesso ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile e l'Amministrazione potrà richiedere l'immediata restituzione dei locali, oltre al risarcimento del danno.

### **7.9 Segnaletica e pubblicità**

È fatto espresso divieto di apporre qualsivoglia segnaletica o pubblicità sulle facciate del Museo, salvo diversamente concordato con l'Amministrazione. Il Concessionario potrà utilizzare le immagini del Museo nelle comunicazioni della propria attività previa autorizzazione scritta dell'Amministrazione. Qualsiasi forma di pubblicità adottata entro i locali dati in concessione, così come sui prodotti del concessionario (es: biglietti, pubblicazioni, etc.) dovrà essere autorizzata dall'Amministrazione e dovrà essere valutata anche nei termini dell'art. 80 del Codice dei contratti. Potrà altresì essere valutata in termini di sponsorizzazione, se recante vantaggio anche per l'Amministrazione.

### **7.10 Marchi e contrassegni**

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale dell'Amministrazione; il Concessionario non potrà altresì sub-concedere o trasmettere il logo del Museo e il marchio MiBACT ad altri soggetti. Resta salva la facoltà dell'Amministrazione di utilizzare il logo o contrassegno per fini istituzionali ovvero di consentirne l'uso ad altri soggetti all'uopo autorizzati. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli dell'Amministrazione o dalla stessa non autorizzati e a non usare il logo dell'Amministrazione per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

### **7.11 Interruzione nell'esecuzione del servizio**

Il Concessionario dovrà garantire la continuità dei servizi oggetto della concessione. Saranno consentite interruzioni temporanee nell'esecuzione del servizio nei seguenti casi:

- Scioperi del personale del Concessionario: in caso di sciopero del personale, agitazioni sindacali, ecc. che rendano impossibile la regolare effettuazione del servizio, il Concessionario dovrà darne notizia all'Amministrazione non appena egli ne abbia contezza; in tal caso, saranno concordate le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati, al fine di garantire le prestazioni minime per il regolare svolgimento del servizio (es: servizio di biglietteria);
- Guasto di apparecchiature o attrezzature: il Concessionario dovrà darne notizia all'Amministrazione non appena egli ne abbia contezza e dovranno comunque essere garantite le prestazioni minime per il regolare svolgimento delle attività. Anche in questo caso, potranno essere concordate, tra il Concessionario e l'Amministrazione, in via straordinaria, le soluzioni più idonee a limitare i disagi arrecati;
- Interruzione totale del servizio per cause di forza maggiore: le interruzioni totali del servizio per causa di forza maggiore o per qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo del Concessionario, che quest'ultimo non possa evitare con l'esercizio della diligenza richiesta dal presente Capitolato Tecnico (ad esempio la mancanza di energia elettrica e/o per qualsiasi emergenza tecnica e organizzativa), non daranno luogo a responsabilità alcuna per entrambe le parti.

Il servizio, infine, non sarà effettuato qualora si rendesse necessario effettuare lavori urgenti o indifferibili di manutenzione straordinaria agli impianti o ai locali dati in concessione; in tal caso l'Amministrazione comunicherà, con congruo anticipo, il piano dei lavori programmati e i relativi periodi di esecuzione degli stessi e il Concessionario non potrà richiedere compensi integrativi, indennizzi e/o risarcimenti.



Salvo quanto previsto nel presente paragrafo, l'interruzione o sospensione del servizio per decisione unilaterale del Concessionario costituisce inadempimento contrattuale che comporterà la risoluzione del contratto ai sensi dell'art. 1456 Codice Civile.

In tal caso, l'Amministrazione procederà all'incameramento della cauzione prestata, fatta salva comunque la facoltà di procedere nei confronti del Concessionario al risarcimento dei danni subiti per effetto della risoluzione.

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

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

#### **7.12 Obblighi dell'Amministrazione**

L'Amministrazione è tenuta a:

- mettere in grado il Concessionario di svolgere correttamente i servizi sopra specificati alle condizioni esplicitate, collaborando a fornire tutti gli strumenti operativi di propria competenza;
- Designare il proprio referente contrattuale (Direttore dell'Esecuzione) all'atto della sottoscrizione del Verbale di pre-avvio (rif. paragrafo 4.1) e la persona che potrà sostituirlo nei periodi di assenza previsti dalla legge;
- Comunicare al Concessionario con anticipo tutte le informazioni sulle variazioni dell'orario ordinario di apertura del Museo e tutte le attività straordinarie dello stesso che possono avere riflessi sull'attività del Concessionario;
- Rispondere tempestivamente alle richieste del Concessionario, in termini di autorizzazione, di validazione dei progetti, di richieste di informazioni.