

## **APPENDICE 1 AL PROGETTO**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL PALAZZO DUCALE DI MANTOVA PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 2004**



1	PREMESSA.....	4
2	GLOSSARIO.....	5
3	OGGETTO .....	5
4	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	6
4.1	SOPRALLUOGO .....	8
5	DURATA.....	8
6	VALORE DELLA GARA .....	8
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	9
7.1	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO .....	10
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI .....	11
9	SERVIZI .....	11
9.1	BIGLIETTERIA .....	11
9.1.1	BIGLIETTERIA FISICA .....	13
9.1.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....	14
9.1.3	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	18
9.1.4	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	18
9.1.5	CONTROLLO ACCESSI .....	21
9.2	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA .....	22
9.2.1	ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE .....	22
9.2.2	VISITE GUIDATE .....	23
9.2.3	AUDIOGUIDE.....	24
9.2.4	RADIOGUIDE .....	25
9.3	BOOKSHOP .....	26
9.3.1	SERVIZIO DI VENDITA.....	26
9.3.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING .....	28
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	30
10.1	FASE PRELIMINARE.....	31
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	33
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	33
11.1	MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	33
11.2	ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	34



12	FLUSSI FINANZIARI .....	34
12.1	AGGIO.....	34
12.2	ROYALTY .....	35
12.3	CANONE .....	36
13	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	37
14	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	37
14.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	37
14.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE ....	37
14.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI .....	39
14.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	43
14.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	44



## 1 PREMESSA

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

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita presso il Palazzo Ducale di Mantova.

L'Amministrazione, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, finalizzati ad apportare un'ottimizzazione rispetto all'attuale gestione e a rafforzare il ruolo del Complesso Museale come "cuore culturale" della città:

- Migliorare l'accessibilità del Museo e l'integrazione tra i servizi aggiuntivi;
- Rafforzare il sistema di sostegno, promozione e produzione dell'attività artistica e culturale;
- Definire una serie di azioni per il coinvolgimento attivo della città e della comunità di Mantova e del suo territorio.

Il presente Capitolato si compone di 14 capitoli e di 6 Allegati tecnici suddivisi in:

Allegato a): Planimetrie;

Allegato b): Dati storici di fruizione del Complesso Museale di Palazzo Ducale;

Allegato c): PEF – Piano Economico e Finanziario;

Allegato d): Logo e Immagine Coordinata del Complesso Museale di Palazzo Ducale;

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

Allegato f): Specifiche tecniche arredi e allestimenti.



## 2 GLOSSARIO

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

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

Tabella 1 – Glossario

## 3 OGGETTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi derivante da prenotazione e



vendita dei titoli di accesso (Aggio) e del pagamento all'Amministrazione di corrispettivi economici (Royalty e Canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

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

- servizio di biglietteria;
- servizi di assistenza alla visita (organizzazione e prenotazione delle attività didattiche erogate dal Palazzo Ducale e delle visite guidate erogate da guide turistiche abilitate, noleggio audioguide e distribuzione radioguide);
- gestione del bookshop *principale* e del corner *Camera degli Sposi*.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso il Complesso Museale del Palazzo Ducale di Mantova.

#### 4 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno del Complesso Museale del Palazzo Ducale di Mantova, in piazza Sordello N. 40 a Mantova, negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui all'Allegato a).

Il Palazzo Ducale di Mantova, posto nel cuore storico della città è uno dei più vasti e articolati complessi architettonici italiani, in cui dagli inizi del XX secolo ha sede un museo statale.

Residenza della famiglia Gonzaga, che dimorò continuativamente al suo interno tra il 1328 e il 1707, il Palazzo si sviluppa, nel corso dei quattro secoli di dominio gonzaghese su Mantova e il territorio, attraverso continue stratificazioni e aggregazioni, a partire da un primo nucleo costruito dai Bonacolsi alla fine del XIII secolo.

Mantova è stata dichiarata, nel 2008, Patrimonio Culturale dell'Umanità Unesco in quanto eccezionale testimonianza di realizzazioni artistiche, urbane e architettoniche rinascimentali tramite i palazzi, le chiese e i musei posti all'interno del Centro cittadino. Il Palazzo Ducale è una delle attrazioni "imperdibili" di Mantova al punto di essere stato uno dei motivi fondamentali per porre la città nel novero dei Patrimoni dell'Umanità.

Il nuovo Progetto di Valorizzazione ha tra i vari obiettivi quello di trasformare il Complesso Museale in:

- un centro di produzione culturale multidisciplinare, aperto alle proposte più vitali e sperimentali della città, nel quale la capacità creativa di ogni singola attività verrà valorizzata dalla collaborazione tra settori diversi, grazie all'interazione tra diverse discipline artistiche anche e soprattutto attraverso l'uso di piazza Santa Barbara e Piazza Castello con mostre all'aperto e feste/incontri a tema;
- uno spazio d'incontro aperto alla città, vivo e frequentabile tutto l'anno e durante l'intero arco della giornata, dove sia possibile trovare proposte e offerte per la promozione delle domande culturali e percorsi tematici di visita ai beni culturali e architettonici di Mantova.

Il Complesso Museale del Palazzo Ducale è articolato su una serie di edifici adiacenti attraverso i quali si snoda il percorso di visita. Le sezioni museali sono denominate Corte Vecchia, Corte Nuova, Museo Archeologico Nazionale, Camera degli Sposi e Castello di San Giorgio, visitabili con biglietto unico o differenziato. Per esigenze di conservazione, l'accesso alla Camera degli Sposi è limitato a 1.500 ingressi al giorno. Per gruppi di 25 persone alla volta e la permanenza massima nell'ambiente prevista è di 5 minuti. Il primo turno di visita della Camera degli Sposi inizia alle 08:30, l'ultimo turno inizia alle 18:20.

Il Museo è aperto tutti i giorni, dal martedì alla domenica, dalle 8.15 alle 19.15. I giorni di chiusura sono il 1° Gennaio, il 1° Maggio e il 25 Dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero.

La biglietteria e il punto vendita principale (bookshop) sono collocati nella parte del complesso prospiciente la piazza Sordello, cuore della vita urbana di Mantova. Un corner di vendita aggiuntivo sarà posizionato nella prima sala del Piano nobile del Castello, dedicato alla vendita dell'oggettistica della Camera degli Sposi.



Nello specifico i locali posti a disposizione del Concessionario, occupanti una superficie complessiva di circa 190 mq, (vedi Allegato a)) sono costituiti da:

- Biglietteria unica (circa 47 mq), situata in Piazza Sordello 40, in un locale adiacente l'accesso alla sezione museale denominata "*Corte Vecchia*". Di recente ristrutturazione, dovranno esservi allestite le postazioni di front-office solo limitatamente alle apparecchiature hardware (gli arredi sono messi a disposizione dall'Amministrazione);
- Punto vendita principale (Bookshop) (circa 96 mq), situato in Piazza Sordello presso il Palazzo del Capitano e accessibile direttamente dal locale *Infopoint*. È aperto al pubblico senza bisogno del biglietto d'ingresso;
- Corner "*Camera degli Sposi*", situato nel Castello di San Giorgio nel corridoio di transito da e per la *Camera Picta* di Andrea Mantegna.

Si specifica che non saranno messi a disposizione del Concessionario locali magazzino all'interno del Palazzo Ducale.

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

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

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati pena l'applicazione della Penale n. 1) di cui al paragrafo 14.2:

- Biglietteria: dal martedì alla domenica in orario 8.15-18.20;
- Punto vendita principale (Bookshop): dal martedì alla domenica dalle ore 08:15 alle ore 19:15;
- Corner di vendita (Bookshop) *Camera degli Sposi*: su volontà del Concessionario;
- Visite Guidate:
- Su prenotazione - dal martedì alla domenica dalle ore 08:15 alle ore 19:15;
- A partenza fissa – secondo quanto riportato alla seguente tabella, integrabile a discrezione del Concessionario o su richiesta dell'Amministrazione:

Periodo	Numero di visite	Orari di partenza
Da ottobre a marzo e luglio e agosto	Domeniche gratuite e festività	11.00 ita 12.00 ita 15.00 ita+ingl
aprile, maggio, giugno, settembre	4 al giorno (3 in lingua italiana e 1 in lingua inglese) solo sabato, domenica e festività	11.00 ita 12.00 ita 15.00 ita+ingl

Tabella 2 – Orari delle Visite Guidate a partenza fissa

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

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità dell'intera Concessione. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con un congruo anticipo, e comunque non inferiore a 48 ore.



#### **4.1 SOPRALLUOGO**

È obbligo del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di Gara.

### **5 DURATA**

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

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

### **6 VALORE DELLA GARA**

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a circa € 2.386.678,53, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 9.546.714,11 (Euro novemilionicinquecentoquarantaseimilasettantaquattro/undici) per l'intera durata della Concessione, pari a 48 mesi.

Si precisa che tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, dei servizi di assistenza alla visita (visite guidate e audioguide) e dei prodotti dei punti vendita fisici e online (bookshop). Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

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

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale di utilizzo da parte del pubblico del Museo e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo dei differenti servizi e la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici del Palazzo Ducale e del benchmark con strutture museali similari. Per ogni servizio, sono stati calcolati poi i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza (solo costi di internet e telefono) e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al Canone e alle Royalty sul fatturato netto derivante dai servizi.

Si specifica che, per l'individuazione dell'incasso totale dalla vendita dei biglietti per i quattro anni di durata della concessione, è stato stimato un numero di visitatori pari al numero raggiunto nel 2017 dal Palazzo Ducale (305.597) incrementato di un 5% dovuto all'inserimento del Museo Archeologico Nazionale nel percorso museale (totale 320.876 visitatori).

E 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. 17 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.





## 7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

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

Al Direttore dell'Esecuzione sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti "Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni". Trova applicazione la relativa disciplina.

Il Direttore dell'esecuzione effettua inoltre le verifiche continue sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'Offerta tecnica del Concessionario.

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

Il Direttore dell'Esecuzione potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

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

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

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

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 0 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

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

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

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

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi;
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'Offerta tecnica.



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

## 7.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale dedicato ai servizi dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2 da un ente riconosciuto dal MIUR<sup>1</sup>.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci **4** e **24** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, limitatamente al personale impiegato presso la biglietteria e presso il punto vendita fisico, l'impiego di personale con conoscenza di due ulteriori lingue straniere oltre all'inglese, a scelta tra spagnolo, tedesco, francese e cinese (con livello certificato almeno B1 da un ente riconosciuto dal MIUR, livello almeno *HSK Basic* per la lingua Cinese).

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

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

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

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

A richiesta motivata e formulata per iscritto dall'Amministrazione relativa al decoro, all'igiene e alla professionalità nell'esecuzione del servizio, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale oggetto del rilievo. In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali di pari inquadramento, di pari esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n°3) del paragrafo 14.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

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

---

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



## **8 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI**

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

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

## **9 SERVIZI**

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso il Complesso Museale Palazzo Ducale di Mantova dei servizi di:

- Biglietteria;
- Bookshop;
- Assistenza alla visita.

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

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

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

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

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 0, sarà facoltà del Palazzo Ducale effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 14.

### **9.1 BIGLIETTERIA**

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

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



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

#### Politiche di Ticketing

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

- 1) Biglietto giornaliero *Castello di San Giorgio, Corte Vecchia, Corte Nuova e Museo Archeologico Nazionale*: per la visita al Castello di San Giorgio l'accesso è obbligatoriamente abbinato a un turno d'accesso, ovvero a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria;
- 2) Biglietto giornaliero sola *Corte Vecchia*: singolo accesso in qualsiasi giorno;
- 3) Biglietto giornaliero solo Museo Archeologico Nazionale;
- 4) Biglietto Integrato Palazzo Ducale e Museo Archeologico Nazionale;
- 5) Abbonamento Annuale;
- 6) Mantova e Sabbioneta Card.
- 7) Altri, quali biglietti integrati per l'ingresso a strutture esterne all'Amministrazione o a manifestazioni ed eventi particolari di volta in volta definiti dal Palazzo.

Per i gruppi e le scuole è obbligatoria, per qualsiasi modalità di visita, la prenotazione di un turno d'accesso.

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

Si specifica che è richiesta garanzia di una percentuale giornaliera di biglietti disponibili in biglietteria fisica per l'accesso alla Camera degli Sposi. L'ammontare di tale percentuale è da intendersi variabile in base a quanto proposto dal Concessionario in offerta tecnica alla voce **6** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) o su richiesta esplicita da parte dell'Amministrazione.

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

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

L'Amministrazione si riserva di organizzare mostre temporanee ed eventi in un numero compreso tra 4 e 10 all'anno, per i quali il Concessionario non avrà l'esclusiva sul servizio di biglietteria.

Qualora l'Amministrazione decida di rivolgersi al Concessionario, il servizio sarà svolto sulla base delle medesime condizioni stabilite per la gestione ordinaria della biglietteria.



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

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

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

#### **9.1.1 BIGLIETTERIA FISICA**

Oggetto del servizio è la gestione delle due postazioni di vendita collocate presso la biglietteria unica di Piazza Sordello 40 (cfr. Allegato a)), destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione dei voucher acquistati off site in titoli di accesso e conversione delle card turistico – culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione;
- c) vendita di visite guidate erogate da guide turistiche abilitate;
- d) vendita delle attività didattiche erogate direttamente dal Palazzo Ducale;
- e) noleggio e gestione delle audioguide;
- f) distribuzione e gestione delle radioguide;
- g) ove espressamente richiesto dall'Amministrazione: acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, delle informazioni necessarie alla profilazione degli utenti (rif. par. 9.1.4);
- h) gestione degli incassi e servizi amministrativi.

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

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

L'attivazione delle postazioni di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°2) del paragrafo 14.2.

Il Concessionario dovrà utilizzare le due postazioni già esistenti, complete di arredi, che saranno concesse in comodato gratuito dall'Amministrazione e che saranno visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di Gara.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n. 16) di cui al par. 14.2.

Il Concessionario dovrà garantire ai possessori di titoli d'accesso pre-acquistati online, ai gruppi, e ai possessori di membership card o card turistico – culturali una fila prioritaria per accelerarne l'accesso al museo.



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

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

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

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

E' inoltre onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.1.4 (Piattaforma informatica). Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

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

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

È richiesta al Concessionario l'installazione all'interno del locale biglietteria di soluzioni tecnologiche (es. schermi illustrativi) per la diffusione di tutte le informazioni ritenute utili per la fruizione del Sito Museale, come a titolo esemplificativo i posti disponibili per l'accesso alla Camera degli Sposi. Tali soluzioni saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 5 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

### **9.1.2 BIGLIETTERIA OFF SITE**

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso, delle visite guidate, delle attività didattiche e delle audioguide tramite Sito WEB di vendita e Call Center.

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

La prevendita potrà avvenire mediante entrambe le modalità di seguito riportate, senza alcun tipo di ulteriore sovrapprezzo:



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

Il servizio di prenotazione/prevendita non deve comportare alcun costo aggiuntivo per i biglietti acquistati da visitatori singoli tramite sito web di vendita. Per i gruppi e le scuole è obbligatoria, per qualsiasi modalità di visita, la prenotazione di un turno d'accesso al costo massimo di 1€ a componente e 25€ a gruppo (Per gruppi non scolastici si intendono max. 25 componenti). Nell'ottica di saturare i turni d'accesso disponibili, minimizzare il fenomeno del *no-show* e ottimizzare il sistema di prenotazione, saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

Il formato e la grafica dei titoli di accesso dovranno essere conformi al manuale d'uso del logotipo visionabile in allegato d). In ogni caso il Concessionario - entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.

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

Per i biglietti d'accesso al *Castello di San Giorgio* 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 dell'esecuzione del Contratto e che potrà essere modificato in itinere dall'Amministrazione stessa a suo insindacabile giudizio.

Deve essere consentito al visitatore anche in occasione di particolari manifestazioni o eventi, di prenotare l'ingresso o acquistare in anticipo il biglietto per telefono e via Internet, oltre che tramite reti distributive nazionali ed estere selezionate dal Concessionario e approvate dall'Amministrazione. Deve, inoltre, essere consentito al visitatore di acquistare il biglietto di ingresso *giornaliero* per l'intero percorso Museale (con ingresso alla Camera degli Sposi) nella stessa giornata dell'utilizzo, relativamente ai biglietti non ancora venduti o non prenotabili.

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

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- provenienza;
- età;
- sesso;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.);
- eventuali altri dati concordati con l'Amministrazione anche successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.





### 9.1.2.1 SITO WEB DI VENDITA

Il Concessionario deve realizzare un Sito WEB di vendita dedicato esclusivamente al Palazzo Ducale e accessibile tramite un link dal sito ufficiale del Palazzo stesso. Il Concessionario dovrà gestire il Sito WEB per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Le caratteristiche minime del Sito WEB di vendita devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese e cinese;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale del Palazzo Ducale (visibili al link <http://www.mantovaducale.beniculturali.it/it/> e visionando il manuale d'uso in Allegato d)) al fine di indurre l'utente a considerare il Sito WEB di vendita come parte integrata del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti del Palazzo Ducale nell'URL del sito e non di quelli del Concessionario;
- presenza del solo logo del Palazzo Ducale e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalla stessa e assenza del logo del Concessionario (cfr. Allegato d));
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina dedicata ai feedback dei visitatori rispetto all'esperienza dei servizi museali (es. biglietteria, audioguide, attività didattiche, visite guidate, bookshop, ristorazione).

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

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce **10** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le logiche di realizzazione del Sito WEB in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **11** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

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

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottopone all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del Sito WEB di vendita.

La messa online del Sito WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°4) paragrafo 14.2.

### 9.1.2.2 CALL CENTER

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

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

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





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

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

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **8** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

Il call center deve essere attivo :

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 6 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 8.30 alle 18.30 dal lunedì al venerdì e dalle 8.30 alle 14.30 il sabato.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **9** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità ad estendere l'orario del call center con uscita operatore dalle ore 14.30 alle ore 18.30 del sabato e dalle ore 8.30 alle ore 18.30 della domenica e dei festivi (ad esclusione dei giorni di chiusura del Palazzo).

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne la rendicontazione mensile. I report mensili devono riportare al minimo le seguenti informazioni:

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

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

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

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

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



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

### **9.1.3 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI**

Oggetto del servizio è il supporto all'Amministrazione per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione del Palazzo Ducale.

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

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

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce **12** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le procedure e le modalità di acquisizione dei dati e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Museo, utili a migliorare il livello di conoscenza dell'utenza, per lo sviluppo di politiche volte all'incremento della fruizione nonché al rafforzamento della reputazione e della visibilità del Palazzo Ducale.

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

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

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

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

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce **13** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che si intende proporre all'Amministrazione, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

- stimolare future visite al Palazzo Ducale;
- stimolare l'acquisto di materiali e servizi;
- stimolare il passaparola.

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

### **9.1.4 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO**

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

- Biglietteria fisica;
- Biglietteria off site (Sito WEB di vendita e Call center);
- Sistema di controllo accessi;
- Sistema gestionale per la turnazione delle visite guidate.



La piattaforma dovrà consentire la vendita, anche congiunta (più prodotti in un'unica transazione), e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti dal Palazzo Ducale quali:

- titoli di accesso;
- audioguide;
- visite guidate;
- attività didattiche;
- prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

Tale piattaforma deve essere, a cura del Concessionario:

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

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

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

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

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci **31, 32, 33, 34** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità ad accettare pagamenti elettronici tramite Paypal (per gli acquisti tramite Sito WEB di vendita) e tramite carte di credito/debito appartenenti al circuito American Express, JCB e China Union Pay (su tutti i canali di acquisto).

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

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

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

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

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



L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 9) di cui al paragrafo 14.2:

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

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

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

Con riferimento ai biglietti del tipo **1)** (associati a un turno d'accesso) la piattaforma deve essere in grado di dividere la giornata in almeno 60 fasce orarie.

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

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

La piattaforma deve essere integrabile con un programma gestionale basato su un database che consenta la turnazione delle guide turistiche per l'erogazione delle visite guidate di cui al par.9.2.2. Il database dovrà gestire sia le visite a orari fissi sia quelle su prenotazione. Le caratteristiche del database dovranno includere a titolo esemplificativo e non esaustivo, l'elenco delle guide classificate per:

- tipologia di accreditamento;
- lingua;
- disponibilità orarie e giornalieri;
- disponibilità rispetto al tipo di visita da erogare oltre a quello base, nel caso in cui il Palazzo Ducale definisca itinerari particolari o visite speciali nel corso dell'esecuzione del Contratto.

Essa dovrà anche prevedere orari prefissati di visite guidate e relativa copertura e meccanismi di rotazione e priorità delle guide (*first in, first out*).

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

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



#### 9.1.4.1 Reportistica

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

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso venduti, suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia (intero, ridotto, gratuiti, card turistico culturali, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.);
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti e servizi (noleggio audioguide, merchandising, visite guidate, attività didattiche, bundle, incassi da prenotazioni, etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei visitatori;
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo 9.1.3;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

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

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale 10) di cui al paragrafo 14.2.

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

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n° 11) di cui al paragrafo 14.2.

#### 9.1.5 CONTROLLO ACCESSI

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale dell'Amministrazione. Il Concessionario deve mettere a disposizione al minimo 5 apparecchiature portatili (tipo "pistole") per:

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

Tali apparecchiature devono essere integrate con l'Infrastruttura informatica di cui al paragrafo 9.1.4.

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



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

I lettori codice a barre dovranno inviare i dati relativi agli ingressi (e dove necessario anche alle uscite) al sistema di bigliettazione, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza, obbligatoriamente per la Camera degli Sposi, fissati dall'Amministrazione. Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema e in caso di disfunzioni dovrà provvedere comunque ad assicurare il servizio tramite suo personale.

## **9.2 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA**

Il servizio di assistenza alla visita comprende:

- l'organizzazione e la prenotazione di visite e laboratori didattici per le famiglie e per le scuole di ogni ordine e grado erogati direttamente dal Palazzo Ducale;
- l'organizzazione e la prenotazione delle visite guidate erogate da guide turistiche abilitate su prenotazione e a partenza fissa;
- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle audioguide di supporto alla visita e delle radioguide.

Il Palazzo Ducale metterà a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del presente paragrafo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

### **9.2.1 ORGANIZZAZIONE E GESTIONE DELLE ATTIVITÀ DIDATTICHE**

Ferme restando le attività erogate in forma diretta dall'Amministrazione (visite e laboratori didattici per scuole e famiglie, progetti di alternanza scuola-lavoro, etc.) e che restano dunque escluse dal presente Capitolato e non sono affidate in concessione, oggetto del servizio è la calendarizzazione e la gestione operativa e amministrativa delle suddette attività, ovvero:

- Ricezione delle prenotazioni delle attività didattiche e gestione dei pagamenti tramite l'infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4;
- Gestione amministrativa dei pagamenti (dovrà essere adottato lo strumento della fatturazione elettronica nei termini di legge) e degli eventuali rimborsi;
- Trasmissione all'Amministrazione del calendario delle attività prenotate;
- Coordinamento in loco della logistica delle attività.

Per lo svolgimento di tali attività è richiesta la presenza presso il Palazzo Ducale di una figura che svolga una funzione di supporto ai Servizi Educativi del Museo come "raccordo" tra l'attività di calendarizzazione e prenotazione svolta dal Concessionario e gli operatori didattici del Museo.

Nello specifico questa figura deve occuparsi, oltre al lavoro di back office consistente nella comunicazione al Palazzo Ducale del calendario delle attività prenotate e alla verifica del pagamento delle suddette prenotazioni, di fornire informazioni ai gruppi e ai singoli che hanno prenotato un'attività facendoli incontrare con gli operatori di loro competenza o, quando necessario, accompagnandoli nella zona di svolgimento dell'attività.

I servizi didattici proposti dal Palazzo Ducale sono svolti dietro prenotazione e pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Tale cifra è così articolata:

- Costo (eventuale) di prenotazione (cfr. par. 9.1.2) da riversare all'Amministrazione al netto della % di Aggio offerta in sede di gara;
- Biglietto di ingresso al Museo (cfr. par. 9.1 politiche di ticketing), da riversare all'Amministrazione al netto della % di Aggio offerta in sede di gara;



- Supplemento “Didattica” differenziato per attività con laboratorio o senza, da riversare al 100% all’Amministrazione.

Come esempio delle attività didattiche che saranno oggetto di prenotazione si può consultare il sito internet del Palazzo Ducale alla sezione denominata “*Servizi Educativi*”<sup>2</sup>. Le tariffe ivi riportate non sono da tenere in considerazione in quanto fanno riferimento alla tariffazione attualmente vigente.

Nel caso in cui l’offerta delle attività didattiche da prenotare sia stata modificata rispetto a quella attualmente in vigore, essa sarà comunicata dal Museo al Concessionario entro la data di Avvio dell’Esecuzione delle Attività e ogni qualvolta vi siano variazioni a tale offerta nel corso della durata del Contratto.

Il Concessionario organizza le visite/laboratori didattici dietro prenotazione (cfr. par. 9.1.2) da parte degli utenti e provvede a predisporre un calendario settimanale delle attività prenotate, da consegnare al Palazzo Ducale nei termini con quest’ultimo concordati. Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

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

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

### 9.2.2 VISITE GUIDATE

Per il servizio di visite guidate per singoli e gruppi, l’onere del Concessionario riguarda la calendarizzazione e la gestione operativa e amministrativa delle visite guidate, erogate da guide turistiche abilitate, sia a partenza fissa sia su prenotazione, vale a dire:

- Compilazione e aggiornamento del database delle guide turistiche tramite l’infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4;
- Ricezione delle prenotazioni delle visite guidate e gestione dei pagamenti tramite l’infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4;
- Gestione amministrativa dei pagamenti (dovrà essere adottato lo strumento della fatturazione elettronica nei termini di legge) e degli eventuali rimborsi;
- Abbinamento della prenotazione alla guida turistica disponibile;
- Coordinamento in loco della logistica delle attività (tramite la stessa figura descritta al precedente par. 9.2.1).

Le visite guidate devono essere svolte da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall’art. 3 della legge 6 Agosto 2013 n.97 e successivi decreti attuativi. La verifica dei requisiti di legge e la selezione di tale personale non è a carico del Concessionario, il quale deve rifarsi all’elenco dei nominativi delle guide presenti al link <http://www.turismo.mantova.it/index.php/guida>.

Il servizio è svolto dietro prenotazione e pagamento di un prezzo da parte degli utenti. Tale prezzo è stabilito dal Concessionario e dovrà essere comunicato, a titolo di informazione, alla Direzione del Museo e dovrà essere in linea con i prezzi di mercato.

A titolo informativo si riportano di seguito i prezzi attualmente praticati:

- per le visite guidate a partenza fissa: 5€ a utente;

---

<sup>2</sup> <http://www.mantovaducale.beniculturali.it/it/didattica>





- per le visite guidate su prenotazione: 107€ in lingua straniera, 93€ in italiano, 75€ per le scuole (costo a gruppo).

L'accordo relativo alla quota parte del prezzo della visita da corrispondere alla guida turistica dovrà essere comunicato, a titolo di informazione, all'Amministrazione.

Le visite guidate presso il Palazzo Ducale a partenza fissa sono svolte secondo le modalità e gli orari riportati in tabella 2 al paragrafo 4.

Le visite su prenotazione devono essere organizzate nelle lingue e negli orari richiesti dal gruppo, quelle a partenza fissa sono richieste in italiano e in lingua inglese.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **15** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a organizzare su prenotazione visite guidate del Palazzo in LIS (Lingua dei segni italiana).

Il Concessionario dovrà predisporre tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.1.4 un database delle guide turistiche abilitate. L'elenco dei nominativi e delle competenze (specializzazioni, lingue parlate e disponibilità di orario) delle suddette guide dovrà essere predisposto dal Concessionario entro la sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto attraverso un sistema che garantisca massima diffusione dell'attività da svolgere presso il Palazzo Ducale a tutti i liberi professionisti e alle Associazioni di Guide presenti nell'elenco pubblicato dall'ente turistico della Provincia di Mantova al link di cui sopra. L'Amministrazione si riserva la possibilità di richiedere motivate variazioni all'elenco presente nel database del Concessionario nel corso della durata del contratto.

Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica (voce **14** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di gara) le modalità e le procedure di organizzazione e gestione del **database delle guide turistiche**. Obiettivo del sistema sarà quello di garantire trasparenza ed equità nella selezione delle guide turistiche e di garantire lo svolgimento delle visite prenotate dagli utenti abbinando la guida disponibile e adeguata alle esigenze manifestate da chi effettua la prenotazione.

In caso di mancata erogazione di una visita a fronte di una prenotazione per cause imputabili al Concessionario, si applica la penale di cui al n°12) del paragrafo 14.2.

### 9.2.3 AUDIOGUIDE

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

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; attualmente tale prezzo è pari a € 5,00. Il Concessionario potrà definire il prezzo a sua discrezione in accordo con la Direzione del museo.

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

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

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

Il contenuto delle audioguide dovrà avere una durata indicativa di 2 ore ed essere composto da circa 50 ascolti/temi declinati sui seguenti percorsi di visita:

- un percorso per adulti in italiano;
- un percorso per adulti in lingua inglese;
- un percorso per adulti in lingua francese;
- un percorso per adulti in lingua tedesca;





- un percorso per bambini in italiano;

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci **18 e 19** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il contenuto delle audioguide (percorso per adulti) anche nelle seguenti lingue: cinese e spagnolo.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **20** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a integrare l'audioguida di un supporto video che permetta l'arricchimento dell'ascolto con filmati e immagini.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **21** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire apparecchi che consentano la fruizione di un percorso in LIS (lingua dei segni italiana) in numero sufficiente a soddisfare i visitatori che necessitano di tali specifici apparecchi.

L'Amministrazione, almeno 30 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, fornirà al Concessionario i contenuti base del percorso adulti in italiano, la selezione delle opere che dovranno essere inserite nella guida con relativa ubicazione ed eventuali indicazioni sull'organizzazione dei suddetti contenuti. Essa metterà a disposizione del Concessionario anche gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione del percorso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico. Il Concessionario dovrà adattare i testi ai percorsi di visita, tradurli nelle lingue previste (e in lingua spagnola e cinese ove offerto) provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio.

E' onere del Concessionario:

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

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

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

Il Palazzo Ducale resta pieno proprietario dei contenuti delle audioguide, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire all'Amministrazione, i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

#### **9.2.4 RADIOGUIDE**

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

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

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

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



Il servizio di distribuzione può essere erogato dal personale della biglietteria, presso le postazioni di biglietteria fisica. Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi. La distribuzione delle radioguide sarà a titolo gratuito per gli utenti. 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 in biglietteria. Sarà compito del personale di biglietteria verificare la necessità di consegnare le radioguide e provvedere al servizio. Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il sistema di radioguide deve essere sottoposto al collaudo da parte dell'Amministrazione con riferimento al funzionamento della tecnologia. L'attivazione del servizio di radioguide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n°13) di cui al paragrafo 14.2.

### 9.3 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico e del corner temporaneo situato presso il Castello di San Giorgio;
- l'organizzazione e la gestione del negozio online (tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.1.4);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di merchandising in vendita.

#### 9.3.1 SERVIZIO DI VENDITA

Il punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale del Palazzo e che riguardino obbligatoriamente almeno i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi al panorama internazionale:
- opere delle collezioni del Palazzo Ducale e degli eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni realizzate dal Concessionario e non);
  - storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
  - arte e architettura contemporanea (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.);
  - storia, con particolare riferimento al periodo tra XIV e XVIII secolo;
  - storia dell'architettura, con particolare riferimento al periodo rinascimentale;
  - museologia;
  - archeologia;
  - design, grafica e arti applicate;
  - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
  - fotografia;
  - cinema;
  - artist book;
  - narrativa selezionata;
  - libri per bambini;
  - libri per ragazzi;
  - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Palazzo Ducale, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione del Palazzo realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 9.3.2.2, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dal Palazzo stesso;



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

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

Il corner temporaneo presso il Castello di San Giorgio è destinato come minimo alla vendita di prodotti editoriali e merchandising dedicati alla Camera degli Sposi, all'opera di Andrea Mantegna e alla storia e alle opere del Palazzo Ducale.

Il punto vendita online, integrato al Sito Web di Vendita di cui al par. 9.1.2.1, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b) e c), o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 9.1.4.

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

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

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n°14) di cui al par. 14.2.

Gli ambienti destinati al servizio sono due: quello attualmente adibito al servizio di bookshop, visibile nella planimetria allegata e visionabile in sede di sopralluogo, e il corner da allestire presso il Castello di San Giorgio.

L'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il Concorrente dovrà descrivere in Offerta Tecnica due proposte progettuali, corredate di rappresentazioni grafiche da allegare nelle apposite sezioni del sistema denominate "Progetto punto vendita principale" e "Progetto corner temporaneo" complete di abaco degli arredi con specifica dei materiali, relative a:

- punto vendita principale;
- corner temporaneo Camera degli Sposi.

Tali proposte progettuali dovranno essere formulate con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale dei servizi proposta dal Concessionario.

La scelta dei colori e dei materiali degli arredi - che dovranno comunque essere proposti con un design coordinato tra di loro e con l'ambiente in cui saranno installati - dovrà essere proposta tramite una gamma di tonalità che accresca la luminosità degli ambienti e l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti, secondo le specifiche dettagliate in Allegato f). Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli.

Per quanto riguarda il Corner Temporaneo, sono richieste soluzioni che consentano la messa in sicurezza della merce anche in assenza di presidio di personale e che non prevedano interventi sulle strutture esistenti, in modo tale da essere installato free standing in sicurezza (non ribaltabile).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche ai progetti di allestimento, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal



Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività, pena l'applicazione della Penale n. 15) di cui al paragrafo 14.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare il locale e il corner temporaneo in conformità con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

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

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della Penale n°16) di cui al par. 14.2.

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi affidati, dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

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

L'attivazione del servizio di vendita (bookshop) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n°17) del paragrafo 14.2.

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

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

#### **9.3.2.1 Prodotti editoriali**

Oggetto del servizio è la realizzazione di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale concordato con l'Amministrazione e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario.

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

Tale piano editoriale riguarderà pubblicazioni dedicate alla storia e alle collezioni del Palazzo Ducale di Mantova, vale a dire al minimo:

- **Editoria illustrativa**
  - cartoline e poster;
  - pieghevole di orientamento, in italiano e in inglese, a distribuzione gratuita, con la mappa del museo e le informazioni di servizio;
  - guida dei dipinti e delle sculture presenti al Palazzo Ducale comprensiva dei nuovi inserimenti e acquisizioni di volta in volta si dovessero verificare.
- **Editoria didattica:** realizzazione di pubblicazioni e materiali, anche multimediali, a fini didattici, destinate ai diversi livelli di formazione scolastica, con particolare riferimento all'infanzia e alle scuole primarie.

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



- © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Complesso Museale Palazzo Ducale di Mantova; Logo del Museo e del Ministero.
- Sul frontespizio di ogni pubblicazione dovrà comparire la dizione “Ministero dei Beni e delle Attività Culturali e del Turismo – Complesso Museale Palazzo Ducale di Mantova”, oltre al Logo del Museo e del Ministero.

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

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'Amministrazione e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n° 18) di cui al par.14.2.

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i contenuti delle pubblicazioni da produrre, e metterà a sua disposizione gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Il Concessionario si impegna a realizzare tali pubblicazioni, oltre che in italiano ed in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti al Museo di Palazzo Ducale (francese, tedesco, cinese, spagnolo).

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **27**, della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione tecnica, l'impegno a realizzare pubblicazioni di editoria illustrativa e didattica in possesso dell'etichetta *Ecolabel* per carta stampata (Decisione della Commissione del 16 agosto 2012), o altra etichetta di Tipo I equivalente. Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti è subordinata all'approvazione del Palazzo della documentazione attestante il possesso del criterio premiante offerto. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili su opere possedute dal Museo di Palazzo Ducale è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti al Museo di Palazzo Ducale il Concessionario deve acquisire le immagini e i relativi diritti di riproduzione.

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

#### **9.3.2.2 Merchandising**

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alle collezioni del Complesso Museale del Palazzo Ducale (merchandising), che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

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

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



I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati alle opere e alle collezioni del Palazzo Ducale, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata del Palazzo Ducale e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad esso.

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

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

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

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **23** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare la disponibilità a realizzare e fornire una linea di packaging con logo del Palazzo Ducale da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso il Bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo. Entro la Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività il Concessionario dovrà sottoporre il layout della linea di packaging eventualmente proposta all'Amministrazione.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce **28** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno a fornire, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata di cui sopra, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente iii) prodotti di cartoleria in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o altra etichetta ISO di tipo I equivalente, iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), V) gadget alimentati da fonti rinnovabili, e l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute.

Con specifico riferimento ai prodotti ecosostenibili, si precisa che le eventuali variazioni al catalogo dovranno comunque assicurare l'offerta al pubblico di almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie sopra elencate ed essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione che - preventivamente alla messa in vendita dei nuovi prodotti - dovrà approvarne la variazione. L'approvazione del Palazzo è subordinata alla previa presentazione, entro 5 giorni dall'avvenuta comunicazione della variazione, di documentazione analoga a quella di cui al par. 23, lett. g), del Disciplinare di gara.

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

## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione. Si precisa che l'avvicendamento con il concessionario uscente dovrà avvenire senza soluzione di



continuità (ad eccezione del servizio di bookshop per il quale è previsto un tempo massimo di 3 giorni di allestimento come di seguito specificato).

- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

## 10.1 FASE PRELIMINARE

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

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al successivo par 12.1; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.1.4 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti del bookshop principale e del corner temporaneo;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di audioguide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet), così come avviene allo stato attuale;
- sottoporre al Palazzo Ducale il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- sottoporre al Palazzo Ducale il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre al Palazzo Ducale un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- predisporre il database delle guide turistiche abilitate;
- comunicare al Palazzo Ducale i prezzi al pubblico delle visite guidate e la quota parte di competenza della guida turistica;
- concordare con il Palazzo Ducale il prezzo al pubblico delle audioguide;
- concordare con il Palazzo Ducale eventuali ulteriori dati, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con il Palazzo Ducale le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- svolgere la formazione al personale indicato dall'Amministrazione sull'uso dei *tool* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica;
- trasmettere al Palazzo Ducale l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
  - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti nominativi e telefonici del Gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la *Scheda tecnica degli apparecchi audioguide e accessori*;
- consegnare al Direttore dell'Esecuzione la *Scheda tecnica degli apparecchi radioguide e accessori*;
- sottoporre al collaudo le audioguide e le radioguide;
- concordare con il Palazzo Ducale il Piano Editoriale;





- concordare con il Palazzo Ducale il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- presentare al Palazzo Ducale la linea di packaging per i prodotti in vendita presso il bookshop qualora offerta;
- produrre la documentazione a comprova delle specifiche tecniche del CAM (criteri ambientali minimi) per:
  - fornitura di apparecchiature elettriche ed elettroniche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc e necessari per lo svolgimento del servizio;
  - acquisto di carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per lo svolgimento dei servizi laddove applicabile;
  - fornitura di prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale;
  - fornitura e servizio di noleggio di arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) per gli arredi non specialistici del bookshop.

Relativamente alle suddette specifiche tecniche, ogni requisito obbligatorio dovrà essere comprovato secondo quanto indicato nelle verifiche previste nello specifico criterio ambientale nei CAM di riferimento scaricabile dal sito <http://www.minambiente.it/pagina/i-criteri-ambientali-minimi#1>.

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

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

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

Relativamente al servizio di Bookshop, il concessionario uscente libererà i locali adibiti al Bookshop almeno 3 giorni prima, salvo diverso accordo tra le parti, rispetto alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento del punto vendita principale.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Palazzo Ducale si impegna a:

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato all'incasso degli introiti derivanti dalla vendita dei titoli di accesso di cui al successivo par. 12.1 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal concessionario uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- concordare con il Concessionario il prezzo al pubblico delle audioguide;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle audioguide;
- fornire al Concessionario i contenuti e le eventuali immagini per i prodotti editoriali da produrre;
- fornire al Concessionario il dettaglio delle attività didattiche proposte in caso di variazione dell'offerta;
- concordare con il Concessionario il Piano Editoriale;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- concordare con il Concessionario eventuali ulteriori dati, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- limitatamente ai biglietti giornalieri associati a un turno d'accesso, indicare il numero di visitatori massimo ammissibile per ciascuna fascia oraria;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal Concessionario uscente (schede in formato .xls contenenti le vendite degli ultimi 5 anni suddivisi per mese e per tipologia di prodotto venduto: audioguide, visite guidate, attività didattiche, titoli di accesso per tariffa).





## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali da adibire a bookshop principale, vale a dire almeno 3 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con l'Amministrazione il **Verbale di Presa in Consegna del locale bookshop** contenente l'attestazione della presa in consegna dello stesso.

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 10.1 in capo al Concessionario e al Palazzo Ducale;
- b) nominativi dei Responsabili del Servizio e dei componenti della "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione del locale/spazio da destinare al servizio di biglietteria e attestazione della presa in consegna dello stesso, ivi compresi gli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario e il relativo stato di manutenzione;
- d) verbale di presa in consegna del locale bookshop;
- e) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro assicurativi e del libretto sanitario;
  - o curriculum vitae delle risorse;
  - o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

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

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

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

### 11.1 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli di accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- prenotazione dei titoli di accesso e/o dei servizi di assistenza alla visita, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- vendita delle visite guidate, che trattiene al 100% al netto del compenso alle guide turistiche;
- vendita dei servizi di didattica, che riversa al 100% all'Amministrazione;
- noleggio audioguide, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio di audioguide;



- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online), che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione sul servizio di bookshop.

Il Concessionario retrocede al Palazzo Ducale le somme derivanti dalla vendita e prenotazione dei titoli di accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un **Aggio** espresso come percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso e dalle prenotazioni di singoli, dei gruppi e delle scuole; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

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

Si specifica che la Royalty non dovrà essere versata relativamente agli incassi derivanti dalla vendita delle visite guidate (cfr. par. 9.2.2) e che l'incasso delle attività didattiche dovrà essere riversato al 100% all'Amministrazione, trattandosi di un servizio non erogato direttamente dal Concessionario (cfr. par. 9.2.1).

## 11.2 ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario versa al Palazzo Ducale un Canone di importo fisso, pari al valore indicato nel Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta.

Il Canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai 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 ciascuna annata contrattuale.

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

## 12 FLUSSI FINANZIARI

### 12.1 AGGIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla prenotazione e dalla vendita dei titoli di accesso, compresi quelli derivanti dalle Card, con accredito diretto su specifico conto corrente dedicato in via esclusiva all'incasso dei titoli d'accesso oggetto della presente concessione.

Per quanto riguarda gli incassi derivanti dalla vendita presso la biglietteria della *Mantova e Sabbioneta Card*, essi vanno riversati all'Amministrazione al netto della percentuale di Aggio da applicare alla somma spettante al Palazzo Ducale per ogni card venduta, che attualmente corrisponde a 6,50€.

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

Gli interessi maturati su questo conto corrente sono di competenza del Concessionario. I costi di gestione del conto corrente e i costi relativi ai pagamenti elettronici (carte di credito, di debito, bonifici bancari, etc.) sono a carico del Concessionario. Si specifica inoltre che la convenzione con gli istituti di credito inerente i terminali per i pagamenti elettronici (POS) dovrà prevedere l'afflusso del denaro esclusivamente verso il conto corrente dedicato.



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

Entro il giorno **5** del primo mese successivo al mese della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi, al netto dell'Aggio di cui al Disciplinare di Gara, come ribassato in sede di offerta, relativi al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente). Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio su un proprio diverso conto corrente.

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

Contestualmente al versamento il Concessionario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese la card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e trattenuti dal Concessionario. In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.

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 e prenotazioni dei titoli di accesso.

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione; il Palazzo Ducale non è dotato di cassaforte, è facoltà del Concessionario l'installazione in loco di una cassaforte destinata alla custodia del contante, il cui posizionamento sarà concordato con l'Amministrazione.

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

## **12.2 ROYALTY**

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla vendita delle audioguide, delle visite guidate (in parte), delle attività didattiche e dal servizio di bookshop su proprio/i conto/i corrente/i. Si precisa che tale conto corrente dovrà essere distinto e separato dal conto di cui al precedente paragrafo 12.1.

Si precisa che il Concessionario, rispetto al totale di questo incasso, dovrà riversare all'Amministrazione l'intero ammontare degli introiti delle attività didattiche e la percentuale corrispondente alle Royalty offerte sugli introiti da audioguide e bookshop, come di seguito specificato. Per quanto riguarda gli introiti delle visite guidate, il relativo incasso sarà trattenuto interamente dal Concessionario al netto del compenso da riversare alle guide turistiche, così come specificato al par. 9.2.2.

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

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di IVA, di competenza dell'Amministrazione (didattica) e sui quali sono applicate le Royalty (bookshop – audioguide).

La tabella che segue presenta un esempio di calcolo della Royalty mensile sugli incassi del bookshop 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 7%, 5% e 3%. Tale royalty è applicata a scaglioni che si azzerano ogni anno solare.

Mese	tot ricavi	ripartizione ricavi per scaglione	valore cumulato dei ricavi mensili	scaglione applicato	% Royalty (ipotesi: basi d'asta)	valore royalty mensile per scaglioni	valore royalty mensile complessivo
Mese 1	€ 20.000	€ 20.000	€ 20.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 2	€ 20.000	€ 20.000	€ 40.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 3	€ 20.000	€ 20.000	€ 60.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 4	€ 20.000	€ 20.000	€ 80.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 5	€ 20.000	€ 20.000	€ 100.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 6	€ 20.000	€ 20.000	€ 120.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 7	€ 20.000	€ 20.000	€ 140.000	S1	7%	€ 1.400	€ 1.400
Mese 8	€ 20.000	€ 10.000	€ 150.000	S1	7%	€ 700	€ 1.200
		€ 10.000	€ 160.000	S2	5%	€ 500	
Mese 9	€ 25.000	€ 25.000	€ 185.000	S2	5%	€ 1.250	€ 1.250
Mese 10	€ 25.000	€ 15.000	€ 200.000	S2	5%	€ 750	€ 1.050
		€ 10.000	€ 210.000	S3	3%	€ 300	
Mese 11	€ 25.000	€ 25.000	€ 235.000	S3	3%	€ 750	€ 750
Mese 12	€ 25.000	€ 25.000	€ 260.000	S3	3%	€ 750	€ 750

Tabella 3 – Esempio di calcolo della Royalty mensile sugli incassi del bookshop

Sulla base delle ipotesi presentate nella tabella precedente, si precisa che: fino a € 150.000 di ricavi dalle vendite e delle prestazioni maturati nell'anno solare si applica la quota del 7% (primo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre i € 150.000 e fino a € 200.000 si applica la quota del 5% (secondo scaglione), per l'ammontare dei ricavi oltre i € 200.000 si applica la quota del 3% (terzo scaglione).

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

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n° 19) del paragrafo 14.2.

### 12.3 CANONE

Il pagamento del **Canone** è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n°19) del paragrafo 14.2.



### 13 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e il Palazzo Ducale dovranno redigere un “Verbale di Riconsegna dei beni/spazi” concessi in prestito d’uso dall’Amministrazione e di cui ha assunto la custodia e la vigilanza per l’esecuzione dei servizi in concessione.

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

- database contenente i dati storici sull’attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati;
- testi, file audio (ed eventuali video) delle audioguide.

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

### 14 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 14.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 14.2. L’Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l’Amministrazione applicherà la penale n. 24) di cui allo stesso paragrafo.

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

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

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

##### 14.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL’ESECUZIONE

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

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

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



Servizio di biglietteria					
<b>a</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>b</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio di distribuzione audioguide e radioguide					
<b>c</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>d</b>	Efficienza del sistema di noleggio e repository degli apparecchi (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
Servizio di organizzazione e prenotazione delle attività didattiche e delle visite guidate					
<b>e</b>	Disponibilità e cortesia della figura di supporto	0	1	2	3
<b>f</b>	Efficienza del sistema di prenotazione	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
<b>g</b>	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
<b>h</b>	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 4 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

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

$$ISde = R/24$$

con:

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

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

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

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, il Direttore dell'Esecuzione comunica al Gestore del Contratto e/o ai Responsabili di servizio il risultato del questionario, con il relativo indicatore di soddisfazione (ISde), specificando le motivazioni di attribuzione dei punteggi "Pessimo" e "Mediocre".

Esempio:

*Se il Direttore dell'Esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 16.*

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

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



#### 14.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione di 4 questionari tematici. Ciascun questionario tematico prevede l'attribuzione di giudizi, da parte dei visitatori, a ciascun aspetto indagato nel questionario stesso, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

I questionari saranno somministrati trimestralmente ai visitatori.

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

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

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

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

Tabella 5 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di Biglietteria

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv<sub>t</sub>) trimestrale secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

*L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv<sub>t</sub>), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:*

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



### **Questionario tematico relativo al servizio di organizzazione e prenotazione delle attività didattiche e delle visite guidate:**

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale di supporto	0	1	2	3
b	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 6 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Visite e laboratori didattici

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

$$ISv_d = \frac{R_{med}}{6}$$

con:

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

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

Esempio:

*Ipotizzando che dei 25 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:*

$$R_{med} = \frac{(10*6)+(5*4)+(10*2)}{25} = 4$$

*L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di organizzazione e prenotazione delle attività didattiche e delle visite guidate dei visitatori ( $ISv_d$ ), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:*

$$ISv_d = \frac{4}{6} = 0,67$$

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

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

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





a	Tempi di attesa per il ritiro degli apparecchi	0	1	2	3
b	Efficienza nelle operazioni di consegna e ritiro dei dispositivi	0	1	2	3
c	Chiarezza dell'audio	0	1	2	3
d	Chiarezza dei contenuti	0	1	2	3
e	Pulizia degli apparecchi	0	1	2	3
f	Adeguatezza del prezzo	0	1	2	3
g	Adeguatezza della durata	0	1	2	3

Tabella 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Audioguide

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

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

con:

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

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

Esempio:

*Ipotizzando che dei 30 visitatori che hanno compilato il questionario, 10 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:*

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

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

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

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

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3



b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
d	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

Tabella 8 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

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

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

con:

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

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

Esempio:

*Ipotizzando che dei 50 visitatori che hanno compilato il questionario, 20 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 15 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari ( $R_{med}$ ) sarà pari a:*

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

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

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

\*\*\*

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi di biglietteria, organizzazione e prenotazione di visite guidate e attività didattiche, audioguide e bookshop per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

dove:

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

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

$ISv_d$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di organizzazione e prenotazione delle attività didattiche e delle visite guidate;

$ISv_a$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Audioguide;

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

4 = n° di questionari tematici.



Esempio:

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

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

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

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

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n°20) del paragrafo 14.2.

#### 14.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

dove:

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

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

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

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

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

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

Dove:

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

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale

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

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

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

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



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

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

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

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.

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

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

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

In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1)	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali le attività oggetto della Concessione devono essere garantite.	Paragrafo 4	200,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi oggetto della concessione e quanto disciplinato al paragrafo 4 del presente Capitolato.
2)	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria.	Paragrafo 9.1.1	2.500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura delle postazioni di vendita.



3)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale ritenuto non idoneo da parte dell'Amministrazione.	Paragrafo 7.1	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
4)	Ritardo nella messa online del Sito WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del Sito WEB di vendita.
5)	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 0	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 0.
6)	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 0	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 0.
7)	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 0	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 0.
8)	Ritardo nell'attivazione del call center.	Paragrafo 0	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
9)	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.4	300,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
10)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	Paragrafo 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.1.4.1
11)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione ai dipendenti dell'Amministrazione sull'uso dei tool di reportistica.	Paragrafo 9.1.4.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di fine dell'erogazione del corso e la data di Avvio delle Attività.
12)	Mancata erogazione di una visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.2	100,00 € per ogni evento.	Calendario delle prenotazioni delle visite guidate.



13)	Ritardo nell'attivazione del servizio di audioguide e radioguide.	Paragrafo 9.2.3	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione delle audioguide e delle radioguide agli utenti.
14)	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Paragrafo <b>Errore. 'origine riferimento non è stata trovata.</b>	50,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
15)	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei punti vendita bookshop (sia il punto vendita fisico sia il corner temporaneo).	Paragrafo <b>Errore. 'origine riferimento non è stata trovata.</b>	500,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei punti vendita.
16)	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafi 9.1.1 e 9.3.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data corrispondente a 15 giorni dopo la segnalazione e la data di intervento del Concessionario.
17)	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop.	Paragrafo 9.3.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura dei punti vendita.
18)	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso.	Paragrafo 9.3.2.1	100,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).
19)	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 12.2 e 12.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Data valuta del versamento.
20)	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 14.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 14.1.
21)	Ritardo nella retrocessione al Palazzo Ducale degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 12.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Data valuta del versamento.



22)	Ritardato adempimento per ognuna delle specifiche tecniche e/o delle clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi	Paragrafo 10.1	50,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Verifica della conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti in materia di CAM.
23)	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 11 dello Schema di Contratto di Concessione		150,00 € per ogni violazione rilevata	
24)	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 0	250,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
25)	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore (rif. art. 13 comma 10 dello Schema di Contratto di Concessione).		500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
26)	Inadempimenti e violazioni delle norme di legge e/o di regolamento e/o degli obblighi contrattuali ulteriori rispetto a quelli oggetto delle penali riportate nella presente tabella		500,00 € per ogni violazione rilevata	Verifica corretta esecuzione delle attività in conformità alle regole e agli obblighi contrattuali previsti

Tabella 9 – Penali