

## **APPENDICE 1 AL PROGETTO**

### **CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER LA CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO I MUSEI REALI DI TORINO PER IL MINISTERO DEI BENI E DELLE ATTIVITÀ CULTURALI E DEL TURISMO – ID 2012**



1	PREMESSA.....	4
2	GLOSSARIO.....	4
3	OGGETTO .....	4
4	LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	5
4.1	SOPRALLUOGO OBBLIGATORIO .....	6
5	DURATA.....	6
6	VALORE DELLA CONCESSIONE .....	6
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	7
8	CARATTERISTICHE DEL PERSONALE .....	8
9	SERVIZI .....	10
9.1	BIGLIETTERIA .....	10
9.1.1	GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA FISICA E DELL'INFOPOINT.....	12
9.1.2	GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i> .....	13
9.1.3	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	15
9.1.4	INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO.....	16
9.2	SERVIZI EDUCATIVI .....	19
9.2.1	PERCORSI E LABORATORI DIDATTICI .....	19
9.2.2	AUDIO-GUIDE .....	20
9.2.3	SISTEMA RADIO-AURICOLARE .....	22
9.2.4	APPLICAZIONE PER SMARTPHONE .....	23
9.3	MUSEUMSHOP .....	23
10	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	25
10.1	FASE PRELIMINARE.....	26
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	27
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e flussi finanziari.....	28
11.1	MODALITA' DI REMUNERAZIONE.....	28
11.2	FLUSSI FINANZIARI .....	28
11.2.1	AGGIO .....	28
11.2.2	ROYALTY .....	29
11.2.3	CANONE.....	29
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	30
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	30
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	30
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE ....	31



13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	32
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	37
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	38



## 1 PREMESSA

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

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione dei servizi di biglietteria, museumshop e servizi educativi, meglio specificati ai successivi capitoli, presso i Musei Reali di Torino (di seguito per brevità "Musei Reali").

Del presente Capitolato fanno parte 3 Appendici tecniche:

- Allegato A: Planimetrie;
- Allegato B: Dati storici di fruizione dei Musei Reali di Torino;
- Allegato C: PEF – Piano Economico e Finanziario.

## 2 GLOSSARIO

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

TERMINI	DEFINIZIONI
Concessionario	L'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.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Musei Reali o Amministrazione	Musei Reali di Torino
Mostre temporanee organizzate dai Musei Reali	Si intendono le mostre curate e realizzate direttamente dai Musei Reali.

Tabella 1 – Glossario

## 3 OGGETTO

Il presente Capitolato e le relative appendici si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, i servizi educativi e il servizio di museumshop a fronte della detrazione da parte del Concessionario di una percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del pagamento ai Musei Reali di un canone e di una royalty, come meglio descritto nel successivo paragrafo 11.

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

1. servizio di biglietteria;
2. servizi educativi (organizzazione e gestione di percorsi e laboratori didattici e di eventi a carattere educativo e ricreativo, predisposizione e noleggio di audioguide e radioguide, realizzazione di un'App);
3. servizio di museumshop.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso i Musei Reali di Torino.



Attualmente il servizio di biglietteria è gestito internamente dai Musei (con il ricorso a personale esterno per coprire i turni della domenica), i servizi educativi (percorsi e laboratori didattici) sono erogati da personale interno, mentre non è presente alcun servizio di audioguida/radioguida/App né di museumshop.

#### 4 LUOGO DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I servizi devono essere svolti all'interno dei Musei Reali di Torino, siti in Piazzetta Reale, 1 - 10122 Torino. Il Complesso Museale dei Musei Reali è articolato su una serie di edifici adiacenti attraverso i quali si snoda il percorso di visita. Dal 2014, anno della nascita dei Musei Reali, le sezioni museali sono costituite da Palazzo Reale, che comprende Armeria Reale e Biblioteca Reale (con ingresso gratuito alla sala lettura), Galleria Sabauda (in cui si trovano le Sale Palatine destinate alle mostre temporanee), Museo di Antichità, Cappella della Sindone (attualmente chiusa per restauro), il piano terreno del Palazzo Chiablese (con affaccio su Piazzetta Reale, ospita le mostre temporanee) e i giardini reali (attualmente con ingresso gratuito).

La missione dei Musei Reali è preservare e valorizzare il patrimonio di monumenti, di opere e di spazi che ha avuto origine dalla storia dinastica della famiglia Savoia e che qualifica un compendio urbano collocato nel cuore della città antica, ponendolo in una relazione dinamica con l'esperienza dei visitatori e sviluppando opportunità di migliore accesso, di conoscenza, di creatività e di diletto. L'esperienza dei visitatori è l'obiettivo primario dei Musei Reali, che si impegnano a perseguire l'eccellenza in ogni aspetto della loro azione sulle collezioni e nelle attività. Utilizzando strumenti tradizionali e di nuova concezione nel campo della comunicazione, dell'interpretazione e della presentazione, i Musei Reali intendono offrire ai loro pubblici un servizio dinamico, innovativo e accogliente, finalizzato alla crescita culturale nel campo della storia e delle arti visive.

L'edificio di Palazzo Reale si articola su cinque piani fuori terra e un piano interrato; l'ingresso principale si trova in Piazzetta Reale 1. L'Armeria Reale è nella manica sud del Palazzo Reale; l'ingresso originario si trova in Piazza Castello 191, ma i visitatori accedono da Palazzo Reale. La Galleria Sabauda, il cui ingresso originario si trova in via XX Settembre 86 ma i visitatori accedono da Palazzo Reale, è articolata su tre piani fuori terra, mentre al piano interrato dello stesso edificio si trova il Museo di Antichità, che si sviluppa verso il complesso dei giardini (lato di viale Regina) in un altro immobile che si articola su tre livelli (un seminterrato e due fuori terra). L'ingresso alla Biblioteca Reale è su Piazza Castello 191; l'edificio si sviluppa su tre piani (piano interrato; piano terra rialzato che ospita gli uffici e la sala lettura; piano ammezzato che ospita gli uffici).

Il complesso dei Musei Reali e dei giardini è aperto dal martedì alla domenica dalle 8.30 alle 19.30 con giorno di chiusura il lunedì. Il percorso di visita è aperto dalle 9 alle 19. La biglietteria è unica e si trova presso Palazzo Reale, in Piazzetta Reale 1.

Sul lato sinistro dell'androne del Palazzo Reale, luogo di accesso e di uscita dei Musei Reali di Torino, si trovano i locali per la biglietteria, l'infopoint ed il museumshop. Si tratta di tre sale, tra loro comunicanti e contigue, per complessivi mq 220 circa. L'accesso a queste sale avviene direttamente da due porte poste nell'androne e i percorsi possono essere serviti anche dalla porta che apre nel porticato del Cortile d'Onore.

La biglietteria, costituita da due postazioni, è dotata di arredi che sono concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario. Anche il locale dedicato al servizio di infopoint è dotato di arredi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario. Il locale dedicato al servizio di museumshop (attualmente inutilizzato) dovrà essere arredato a cura del Concessionario. Sono destinate ai servizi educativi una sala situata presso la Galleria Sabauda e una sala situata presso il Museo di Antichità, che sono messe a disposizione del Concessionario a titolo gratuito e ad uso **non** esclusivo. Tutti i locali summenzionati sono visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Il Concessionario dovrà garantire, a propria cura e spese, la manutenzione ordinaria e preventiva, la salvaguardia, la custodia e la pulizia degli arredi e delle attrezzature strumentali che dovranno essere mantenuti in modo da garantire permanentemente il decoro complessivo dei luoghi. 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. 23 di cui al par. 13.2.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati pena l'applicazione della Penale n. 1 di cui al paragrafo 13.2:

- a) Biglietteria: tutti i giorni di apertura dei Musei, ovvero dal martedì alla domenica in orario 9,00-18.00;
- b) Sito Web di vendita: per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- c) Call Center:
  - in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
  - con uscita operatore, 7 giorni a settimana dalle 9,00 alle 18.00;
- d) Museumshop (punti vendita fisici):
  - punto vendita principale e corner presso le Sale Chiabrese: tutti i giorni di apertura dei Musei Reali, ovvero delle mostre, in orario concordato con i Musei Reali;
  - corner di vendita lungo il percorso museale: secondo le tempistiche e modalità descritte in Offerta Tecnica.
- e) Percorsi e laboratori didattici: su prenotazione dal martedì alla domenica in orario 9,00-18.00; a partenza fissa il sabato e la domenica in orario concordato con i Musei Reali.
- f) Audioguide e radioguide: tutti i giorni di apertura dei Musei, ovvero dal martedì alla domenica in orario 9,00-18.00.

Eventuali richieste da parte del Concessionario di variazione degli orari dei servizi dovranno essere adeguatamente motivate e saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e i Musei.

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

E' obbligo del Concorrente effettuare un sopralluogo dei locali oggetto di concessione prima della presentazione dell'offerta, secondo le modalità contenute nel Disciplinare di gara (cfr. par. 11).

### **5 DURATA**

La concessione avrà una durata pari a 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10, 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 CONCESSIONE**

Il valore della concessione è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, dei servizi educativi e dei prodotti del museumshop. Non rientrano nella stima del valore della concessione gli incassi derivanti dalla vendita di abbonamenti e card (Abbonamento Musei e Torino e Piemonte Card). La stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo i Musei 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 dell'iniziativa.

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui tipi di servizi che s'intende affidare in concessione ed è stato studiato il potenziale di utilizzo dei servizi da parte del pubblico dei Musei Reali, tenendo in considerazione, per ogni servizio, l'utenza potenziale ed il relativo tasso di crescita, il tasso di utilizzo dei differenti servizi, la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.); tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici sugli incassi da biglietteria dei Musei Reali e, per i servizi accessori alla visita, attualmente non presenti nei Musei Reali, sulla base di dati storici relativi a strutture museali simili.

Si specifica che, per l'individuazione dell'incasso totale dalla vendita dei biglietti, è stato stimato un numero di visitatori (della collezione permanente e delle mostre) pari a circa 410.000 per il primo anno, con un incremento del 3% annuo nei successivi quattro anni di durata della concessione. Si precisa che nella stima non è stato considerato l'eventuale incremento nel numero di visitatori conseguente alla riapertura della Cappella della Sindone nel corso di vigenza della concessione.

	Anno 1	Anno 2	Anno 3	Anno 4	Anno 5
<i>tasso di incremento visitatori tendenziale</i>		3%	3%	3%	3%
Visitatori collezione permanente	350.000	360.500	371.315	382.454	393.928
Visitatori mostre	60.000	61.800	63.654	65.564	67.531
<b>TOTALE VISITATORI</b>	410.000	422.300	434.969	448.018	461.459

Per ogni servizio sono stati calcolati i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie.

La stima dei ricavi e dei costi rappresentati nel PEF ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo i Musei Reali e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese per il Concessionario.

Ai fini della stima del numero di visitatori delle mostre, è stata ipotizzata l'organizzazione da parte dei Musei Reali mediamente di 2 grandi mostre e di tre mostre dossier l'anno (il biglietto delle mostre dossier è incluso nel biglietto di accesso ai Musei Reali).

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

## 7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

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 dipendente del Concessionario, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi; il medesimo Gestore del Contratto dovrà supervisionare il processo di retrocessione degli incassi.

Il Gestore del Contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i “Responsabili di servizio”, le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell’Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13.1 **Errore. 'origine riferimento non è stata trovata.** e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all’Amministrazione nel Verbale di avvio delle Attività di cui al par. 10, 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 responsabile 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.

Per i Musei Reali: il **Direttore dell’esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del contratto e costituisce il rappresentante dei Musei Reali nei confronti dello stesso.

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

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

Il Direttore dell’esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al successivo paragrafo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata “commissione di controllo e valutazione” per l’espletamento delle suddette attività di controllo dei servizi e di valutazione della qualità.

I recapiti del Direttore dell’esecuzione e i nominativi dei componenti della “commissione di controllo e valutazione” devono essere comunicati dai Musei Reali al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di avvio di cui al paragrafo 10.2.

## 8 CARATTERISTICHE DEL PERSONALE

Il personale dedicato ai servizi di biglietteria, ai servizi educativi e al servizio di museumshop dovrà conoscere, oltre all’italiano, la lingua inglese, quest’ultima per un livello minimo di conoscenza B2 certificato da un ente riconosciuto dal MIUR.





Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 6 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impiego di personale di biglietteria con conoscenza, oltre all'inglese, di un'altra lingua straniera (con almeno livello B1 certificato da un ente riconosciuto dal MIUR) a scelta tra spagnolo, francese e tedesco.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 29 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impiego di personale addetto al servizio di museumshop con conoscenza di una ulteriore lingua straniera (con almeno livello B1 certificato da un ente riconosciuto dal MIUR) a scelta tra spagnolo, francese e 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 l'acquisto 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>), deve altresì assicurarsi che il personale le indossi.

Il personale deve attenersi ai regolamenti, alle procedure di servizio e di sicurezza dei Musei Reali.

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 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto.

A richiesta dei Musei Reali, il Concessionario è tenuto ad assicurare la pronta sostituzione del personale addetto all'erogazione dei percorsi e dei laboratori didattici che, a insindacabile giudizio dei Musei Reali stessi, non possieda i requisiti minimi previsti al paragrafo 9.2.1 e/o migliorativi offerti in gara. In tal caso, il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti pari a quelli minimi previsti dal presente Capitolato tecnico ovvero pari a quelli migliorativi eventualmente offerti. A tal fine, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dai Musei Reali, ovvero da diverso termine eventualmente concordato, deve sottoporre agli stessi il curriculum del sostituto. Entro 5 giorni dall'invio del curriculum, il Concessionario deve garantire l'entrata in servizio del sostituto. Il mancato rispetto dei termini sopra descritti comporta l'applicazione delle penali n. 3 e 11 di cui al successivo paragrafo 13.2.

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



## 9 SERVIZI

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

### 9.1 BIGLIETTERIA

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del DLgs 42/2004 e dei 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 supporto alla visita sono venduti al pubblico. In particolare il servizio di biglietteria ha per oggetto le seguenti attività, dettagliate nei successivi paragrafi:

1. Gestione della biglietteria fisica e dell'infopoint,
2. Gestione della biglietteria off site,
3. Supporto alla definizione di politiche promozionali.

Il Concessionario emette da tutti i canali di vendita previsti (fisici e off site) le seguenti tipologie di titoli di accesso:

- Intero;
- Agevolato, per:
  - gruppi (in periodi promozionali comunicati dai Musei Reali durante l'anno);
  - ospiti (in occasioni particolari o per clientele specifiche i Musei Reali potranno prevedere iniziative di promozione speciali quali, a titolo esemplificativo, convenzioni con aziende, agevolazioni per categorie sociali e associazioni, giorni o settimane scontate).
- Ticket giovani (ridotto ai sensi del Decreto 27 giugno 2014, n. 94): ragazzi da 18 a 25 anni;
- Gratuito:
  - Minori di 18 anni,
  - Persone con disabilità e un loro accompagnatore,
  - Insegnanti con scolaresche,
  - Guide turistiche con gruppi,
  - Personale del Ministero,
  - Possessori di Abbonamento Musei, Torino+Piemonte Card, tessera ICOM,
  - Studenti e Docenti UNIBAC e Architettura.

Il Concessionario emette i titoli di accesso secondo le seguenti modalità di visita attuali:

Musei Reali	
Intero	€ 12
Agevolato	€ 10
Ticket giovani	€ 6
Gratuito	€ 0
Mostre Sale Chiabrese (organizzate dai Musei Reali)	
Intero Mostre A "Blockbuster"	€ 14
Agevolato Mostre A "Blockbuster"	€ 12
Ticket giovani Mostre A "Blockbuster"	€ 7
Gratuito Mostre A "Blockbuster"	€ 0
Intero Mostra	€ 12
Agevolato Mostra	€ 10



Ticket giovani Mostra	€ 6
Gratuito Mostra	€ 0
Intero Mostra Grafica	€ 10
Agevolato Mostra Grafica	€ 8
Ticket giovani Mostra Grafica	€ 5
Gratuito Mostra Grafica	€ 0

E' inoltre allo studio e alla valutazione del CdA dei Musei Reali l'introduzione di nuove tariffe differenziate secondo lo schema che segue:

<b>Palazzo Reale e Armeria Reale</b>	
Intero	€ 12
Agevolato	€ 10
Ticket giovani	€ 6
Gratuito	€ 0
<b>Musei Reali (Galleria Sabauda e Museo di Antichità)</b>	
Intero	€ 12
Agevolato	€ 10
Ticket giovani	€ 6
Gratuito	€ 0
<b>Completo Musei Reali</b>	
Intero	€ 16
Agevolato	€ 14
Ticket giovani	€ 10
Gratuito	€ 0
<b>Integrato Musei Reali e Mostra Sale Chiabrese</b>	
Intero	€ 20
Agevolato	€ 18
Ticket giovani	€ 12
Gratuito	€ 0

Le mostre organizzate nelle Sale Palatine possono essere sia a pagamento sia gratuite (in questo caso l'accesso è consentito previa acquisizione del biglietto di accesso ai Musei Reali). Nel caso di mostre a pagamento, il prezzo del biglietto segue lo stesso schema delle mostre organizzate nelle Sale Chiabrese.

Per i gruppi e le scuole è obbligatoria, per qualsiasi modalità di visita, la prenotazione.

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 sopra esposte, quali abbonamenti, sconti, fidelità e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBACT. E' onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.4 per supportare tali politiche tariffarie.

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

Il servizio deve consentire il pagamento in contanti, tramite carte di debito e carte di credito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa e Mastercard e mediante bonifici bancari.

Il Concessionario sostiene 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.

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



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 GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA FISICA E DELL'INFOPOINT

Oggetto del servizio è:

- la gestione delle postazioni di biglietteria collocate all'ingresso dei Musei Reali destinate all'emissione e vendita dei titoli di accesso, ivi inclusa l'emissione dei titoli di accesso gratuiti a fronte dell'esibizione di card e abbonamenti e l'eventuale rimborso del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario o all'Amministrazione;
- l'allestimento e la gestione di postazioni di biglietteria temporanee presso le Sale Chiabrese in occasione di mostre organizzate dai Musei Reali;
- la fornitura e la gestione di 2 ticket vending machines;
- la gestione della postazione di infopoint destinata al servizio informazioni per i visitatori.

I Musei Reali potranno chiedere al personale di biglietteria di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, dati per la profilazione dei visitatori, quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., miranti ad acquisire informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori e non alla identificazione personale degli stessi. In Offerta Tecnica (par. B.9) il concorrente deve descrivere le soluzioni proposte per l'acquisizione di tali dati che dovranno comportare il minimo impatto sul tempo di erogazione del biglietto e di attesa alle casse.

Sarà cura dei Musei Reali comunicare tempestivamente al Concessionario il programma annuale delle mostre ospitate presso le Sale Chiabrese e presso le Sale Palatine; a titolo indicativo si stimano n. 2 grandi mostre l'anno e n. 3 mostre dossier l'anno (l'ingresso alle mostre dossier è incluso nel prezzo del biglietto di accesso ai Musei Reali). Tale stima ha carattere puramente indicativo e non impegna in alcun modo i Musei Reali.

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

In caso di mostre o eventi organizzati dai Musei Reali, potrà essere richiesto al Concessionario che i biglietti riportino l'immagine anche in quadricromia appositamente fornita dai Musei Reali stessi. Tali modifiche all'immagine dei biglietti potranno essere richieste fino a un massimo di 2 volte all'anno.

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

E' inoltre onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria della connettività Internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.1.4. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio. I costi per l'attivazione delle utenze telefoniche e internet e per la relativa gestione sono 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. 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.

#### Postazioni di biglietteria temporanee presso le Sale Chiablese

In occasione dell'organizzazione, da parte dei Musei, di mostre temporanee presso le Sale Chiablese, il Concessionario organizza un servizio di biglietteria in loco (presso le sale) dedicato alla mostra, previo allestimento e arredo delle postazioni di vendita dei titoli di accesso. Tale servizio non è richiesto per le mostre organizzate da terzi.

#### Ticket vending machines

Il Concessionario provvede alla fornitura e installazione di due biglietterie self service. Tali biglietterie dovranno essere integrate con la piattaforma informatica di cui al successivo paragrafo 9.1.4 e dovranno consentire l'acquisto e la stampa dei titoli di accesso validi per il giorno stesso o per altra data a scelta, accettare pagamenti elettronici, produrre adeguata rendicontazione fiscale e dovranno essere di facile utilizzo per gli utenti. Una delle due biglietterie self service dovrà essere dedicata ai possessori di abbonamenti e card. In questo caso, a fronte della esibizione di abbonamenti e card, la biglietteria self service dovrà emettere un biglietto gratuito. Le tipologie di abbonamenti e di card convenzionate con i Musei Reali sono comunicate al Concessionario entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività di cui al paragrafo 10.2. Il posizionamento delle biglietterie self service sarà concordato con i Musei Reali nella fase di avvio delle attività. La manutenzione delle biglietterie self service per l'intera durata contrattuale è a carico del Concessionario.

#### Infopoint

Il personale del Concessionario deve erogare su richiesta dei visitatori le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte dei Musei Reali e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi dei Musei Reali, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), informazioni sulla collezione, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso i Musei Reali; distribuire materiali informativi cartacei forniti dai Musei Reali; offrire un servizio di reception alle persone che hanno appuntamento con gli uffici dei Musei Reali consistente nel contattare tali uffici tramite centralino interno messo a disposizione dai Musei Reali.

L'attivazione del servizio di biglietteria deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (alla data di inizio della mostra, nel caso di organizzazione di mostre temporanee presso le Sale Chiablese). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 2 del paragrafo 13.2.

### **9.1.2 GESTIONE DELLA BIGLIETTERIA OFF SITE**

Oggetto del servizio è la vendita dei titoli di accesso e la prenotazione e vendita dei servizi educativi tramite **Sito WEB di vendita e Call Center**, meglio definiti ai paragrafi successivi.

La vendita dei titoli di accesso avviene senza alcun tipo di sovrapprezzo mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto elettronico che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso (sia nella versione cartacea sia nella versione digitale) direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria.

Il Concessionario cura anche il servizio di prenotazione dei servizi educativi gestiti in forma diretta dai Musei Reali (descritti al successivo paragrafo 9.2.1). Il pagamento di tali servizi avviene direttamente sul conto corrente dei Musei Reali. E' onere del Concessionario acquisire la prenotazione, sulla base del calendario comunicato dai Musei Reali, e fornire al visitatore gli estremi per il pagamento del servizio.

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



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

#### **9.1.2.1 SITO WEB DI VENDITA**

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

Le caratteristiche minime del Sito WEB di vendita sono:

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

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 10 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a sviluppare e rendere fruibile il sito WEB di vendita anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

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 ai Musei Reali il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottopone ai Musei Reali un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del Sito WEB di vendita.

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

La messa online del Sito WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. cap. 10). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 4 paragrafo 13.2.

#### **9.1.2.2 CALL CENTER**

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



Il servizio di call center dovrà essere gestito in lingua italiana e in lingua inglese.

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

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

- vendita di titoli di accesso;
- prenotazione e vendita di percorsi e laboratori didattici;
- 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, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire il numero telefonico dedicato con tariffazione gratuita.

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 abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

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

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione della penale di cui ai n. 6 e 7 del paragrafo 13.2, i seguenti tempi di risposta:

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

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

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

Oggetto del servizio è il supporto ai Musei Reali per la definizione di politiche promozionali finalizzate a incrementare la fruizione dei Musei Reali e a rafforzarne la reputazione e la visibilità.

Il Concessionario effettua periodicamente analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti (anche basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di acquisto) e propone ai Musei Reali possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori.

Nella Relazione tecnica (par. B.9) il concorrente deve illustrare le procedure e le modalità di acquisizione dei dati e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di dati e informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento dei Musei Reali.





Nella Relazione Tecnica (nel par. B.10) il concorrente deve illustrare le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che intende proporre ai Musei Reali, allo scopo, tra gli altri, di stimolare future visite ai Musei Reali, stimolare l'acquisto di prodotti e servizi e favorire il passaparola sui Musei Reali.

Infine il Concessionario promuove iniziative di marketing territoriale mediante:

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

#### 9.1.4 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

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

La piattaforma dovrà consentire la vendita (anche congiunta di più prodotti/servizi in un'unica transazione) e la prenotazione dei servizi e dei prodotti offerti dai Musei Reali quali:

- titoli di accesso,
- audio-guide/radioguide,
- percorsi e laboratori didattici.

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 ai Musei Reali 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 dai Musei Reali.

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

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

La piattaforma deve essere in grado di emettere titoli di accesso abbinati a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria. Ogni titolo di accesso dovrà essere strutturato in modalità "a matrice". La matrice del titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo dei Musei Reali,
- canale di vendita (o cassa di emissione),
- data e ora di vendita,
- validità,
- tipologia,
- prezzo applicato al visitatore,
- numero di serie progressivo,





- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve 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 33, 34, 35 e 36 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, carte di credito/debito appartenenti al circuito American Express, China Union Pay, JCB (Japan Credit Bureau).

La piattaforma deve garantire la sicurezza delle transazioni online mediante protocolli protetti (ad esempio SSL e HTTPS). Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una server farm connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, biglietterie automatiche, 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 educativi.

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

L'eventuale presenza di anomalie nel funzionamento o di difformità riscontrate che determinano malfunzionamenti bloccanti o fermi dell'intera infrastruttura o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema, secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della penale n. 18 di cui al paragrafo 13.2:

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

La piattaforma deve consentire:

- la creazione di una banca dati unica alimentata dai dati, sulla vendita dei titoli di accesso, dei servizi educativi e dei prodotti del museumshop (eventuale, in caso di offerta del servizio di e-commerce), acquisiti attraverso tutti i canali di vendita. La banca dati dovrà essere fruibile dai Musei Reali in qualsiasi momento. I Musei Reali resteranno unici proprietari di tale banca dati al termine del contratto di concessione.
- l'inserimento e la configurazione di tutti i prezzi/tipologie dei titoli di accesso e dei servizi educativi, con la possibilità di prevedere riduzioni, sconti e promozioni sulla base delle politiche tariffarie definite dall'Amministrazione (per es. sconti per accessi in determinati giorni/fasce orarie, promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti, ecc.).

La piattaforma deve inoltre possedere le seguenti funzionalità:

- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso ai Musei Reali in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per i percorsi 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 CONTROLLO ACCESSI

Il controllo degli accessi è effettuato dal personale dell'Amministrazione. Il Concessionario deve mettere a disposizione 4 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 supporto.

La manutenzione delle apparecchiature è a carico del Concessionario, che deve garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto e la sostituzione in caso di guasto.

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) sia cartacei sia elettronici.

I lettori codice a barre dovranno inviare i dati relativi agli ingressi alla piattaforma informatica, al fine di regolamentare l'afflusso del pubblico nel rispetto degli standard di sicurezza e di capienza fissati dall'Amministrazione. Il Concessionario sarà responsabile del funzionamento del sistema ed in caso di disfunzioni dovrà provvedere comunque ad assicurare il servizio tramite suo personale.

#### 9.1.4.2 Reportistica

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

Il Concessionario deve produrre ed inviare giornalmente ai Musei Reali il report giornaliero di cassa, distinto per tipologia di biglietto, con il dettaglio sugli ingressi gratuiti. Inoltre 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, modalità di visita, canale di acquisto (biglietteria fisica/off site), tipologia (intero, ridotto, gratuito, etc., con dettaglio sugli ingressi gratuiti), categoria di acquirente (utente singolo, scuola, gruppo, agenzia di viaggi, etc.), evento;
- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita dei servizi educativi (noleggio audio-guide, percorsi e laboratori didattici etc.) articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente;
- caratteristiche dei gruppi (numerosità, nazionalità, scuola di provenienza, ecc.);
- 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 dai Musei Reali sui servizi erogati.

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con i Musei Reali nel corso della fase preliminare di cui al successivo paragrafo 10.

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

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere consegnati ai Musei Reali entro il giorno 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 9 di cui al paragrafo 13.2.



Il database della Piattaforma dovrà essere accessibile ai Musei Reali in qualsiasi momento. Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica al personale indicato dai Musei Reali. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 13.2 I Musei Reali resteranno unici proprietari del database della Piattaforma al termine del contratto di concessione.

## **9.2 SERVIZI EDUCATIVI**

I servizi educativi comprendono:

- l'organizzazione, la gestione e l'erogazione di percorsi e laboratori didattici per gruppi e per scuole di ogni ordine e grado e l'organizzazione di eventi a carattere educativo e ricreativo;
- la fornitura degli apparecchi, la realizzazione dei contenuti e la gestione del servizio di noleggio audioguide;
- la fornitura di sistemi radio-auricolare per gruppi ed il noleggio al pubblico;
- lo sviluppo di una Applicazione per Smartphone di supporto alla visita.

I Musei Reali metteranno a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in loro 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 PERCORSI E LABORATORI DIDATTICI**

Oggetto del servizio è la progettazione (concertata con i Musei Reali) e la realizzazione di percorsi e laboratori didattici rivolti ai gruppi e al pubblico scolastico di ogni ordine e grado, riguardanti l'esposizione permanente dei Musei Reali e le mostre temporanee.

Entro la data di avvio dell'esecuzione delle attività e, successivamente, entro il 30 giugno di ogni anno, il Concessionario, sulla base delle linee guida stabilite dai Musei Reali e di concerto con essi, elabora il programma dell'offerta educativa, dove saranno indicate le attività (percorsi e laboratori didattici) per le scuole, per le famiglie e per il pubblico generico, e fissa le tariffe di accesso ai servizi. Complessivamente i percorsi/laboratori didattici dovranno coprire tutte le fasce di pubblico, sia gruppi sia scuole, e dovranno essere erogati sia in lingua italiana che in lingua inglese.

Il concorrente descrive in Offerta Tecnica una proposta di attività educative, articolata in 6 percorsi didattici e 6 laboratori; la descrizione di ciascun percorso/laboratorio dovrà essere sintetizzata all'interno di schede tecniche (una per ciascun percorso/laboratorio) da caricare nell'apposita sezione del Sistema "schede percorsi/laboratori didattici".

I Musei Reali si riservano la facoltà di stipulare convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (es. convenzioni alternanza-lavoro, rapporti con Università, agenzie formative e associazioni) gestendo in forma diretta le relative attività in convenzione. I Musei Reali si riservano di gestire, in forma diretta o in collaborazione con il Concessionario, le attività legate al calendario ministeriale (es. Giornate europee del patrimonio, festa dei Musei) e tutte le attività educative rientranti nelle vigenti disposizioni ministeriali in materia di Offerta Formativa, che si intendono qui integralmente richiamate.

Per le attività gestite in forma diretta dai Musei Reali, il Concessionario cura il servizio di prenotazione, come descritto al precedente paragrafo 9.1.2.

Per i gruppi il Concessionario dovrà prevedere al minimo due percorsi didattici a partenza fissa il sabato e due percorsi a partenza fissa la domenica.

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



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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 30 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno, relativamente alla carta per copia o carta grafica necessaria all'esecuzione dei laboratori didattici, ad utilizzare carta in possesso di tutti i criteri contenuti nell'etichetta Ecolabel Europeo (Decisione della Commissione del 7 giugno 2011 che stabilisce i criteri ecologici per l'assegnazione del marchio UE di qualità ecologica alla carta per copia e alla carta grafica) o altra etichetta di Tipo I equivalente.

Il Concessionario potrà organizzare, nelle medesime sale destinate ai laboratori, eventi a carattere educativo e ricreativo (per es. feste di compleanno per bambini) concordando preliminarmente con i Musei Reali le modalità di organizzazione e gestione delle stesse.

Il Concessionario svolge i percorsi didattici e i laboratori didattici dietro prenotazione da parte degli utenti e concorda con gli uffici dei Musei Reali l'uso degli spazi, provvedendo a predisporre un calendario settimanale delle attività, da consegnare ai Musei Reali entro il lunedì della settimana precedente a quella di erogazione dei servizi.

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

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

Il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato per l'erogazione delle attività didattiche. Gli operatori didattici devono possedere almeno una laurea in storia, storia dell'arte, archeologia, architettura, beni culturali ed avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche. Gli operatori didattici impiegati dal Concessionario per l'erogazione dei percorsi didattici in lingua inglese dovranno conoscere tale lingua con livello C1.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 14 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a svolgere le attività didattiche anche in lingua francese mediante l'impiego di operatori didattici con conoscenza della lingua francese con livello minimo C1.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 16 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a organizzare ed effettuare percorsi didattici con interprete LIS (Lingua Italiana dei Segni).

L'attivazione del servizio di percorsi e laboratori didattici 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. 12 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 13 del paragrafo 13.2.

## **9.2.2 AUDIO-GUIDE**

Oggetto del servizio è la fornitura degli apparecchi, la realizzazione dei contenuti e la gestione del servizio di noleggio delle audioguide, che consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso, ricarica e igienizzazione degli apparecchi.

I supporti alla visita dei Musei Reali sono attualmente costituiti da didascalie e pannelli esplicativi presenti in tutte le sale, ma disomogenei poiché realizzati in periodi diversi, secondo progetti allestitivi diversi. L'Armeria Reale e la Galleria Sabauda sono parzialmente dotate di QR-Code, al momento non attivi. Non esiste una guida breve cartacea dei Musei Reali che illustri il contesto storico e le principali opere, né sono disponibili nelle sale schede mobili ad uso del pubblico. L'audioguida sarà pertanto lo strumento principale di mediazione con il pubblico per quanto concerne storia del complesso e delle collezioni.



Scopo delle audioguide è essere uno strumento di supporto alla visita, che illustri le opere principali del percorso museale connettendo gli allestimenti dei diversi musei che compongono i Musei Reali in un percorso unico, coerente e comprensibile. Le audioguide dovranno fornire ai visitatori una chiave interpretativa che contestualizzi le collezioni nel luogo in cui si trovano; dovranno inoltre contenere la descrizione dedicata agli ambienti principali di Palazzo Reale, Giardini Reali, Armeria Reale, Biblioteca Reale, Galleria Sabauda, Museo di Antichità e Cappella della Sindone.

Le audioguide dovranno contenere approfondimenti sulle opere selezionate dalla Direzione dei Musei Reali ed esposte nel percorso permanente. In particolare, le audioguide dovranno contenere 2 diversi percorsi:

- 1) un percorso audio standard, il cui linguaggio dovrà essere chiaro e comprensibile, che sarà orientativamente strutturato in:
  - n. 8 “tracce introduttive”, della durata di 3 minuti circa ciascuna, che raccontino i 7 ambienti del percorso dei Musei Reali: Palazzo Reale, Giardini Reali, Armeria Reale, Biblioteca Reale, Galleria Sabauda, Museo di Antichità e Cappella della Sindone, più una traccia di presentazione dei Musei Reali e della visita da ascoltare appena usciti dalla biglietteria. Alla fine di ciascuna delle tracce introduttive l’audioguida dovrà dare al visitatore indicazione sulle possibilità di percorso tra cui scegliere;
  - n. 150 “tracce singole opere”, della durata di 1,5 minuti circa ciascuna, dedicate alle opere esposte nel percorso permanente, il cui elenco sarà fornito dai Musei Reali nella fase preliminare;
  - n. 150 “tracce di approfondimento”, della durata di 2 minuti ciascuna, contenente un approfondimento descrittivo delle opere selezionate o una citazione letteraria, un aneddoto/curiosità, un brano musicale associati tematicamente all’opera.

Per andare incontro alle esigenze di un pubblico di visitatori ipovedenti e non vedenti, nei 150 brani selezionati per l’audioguida sono comprese opere per le quali i Musei Reali dispongono di supporti tattili o didascalie in braille.
- 2) un percorso audio per bambini, che tenga conto delle loro specifiche esigenze e capacità di comprensione sia nel linguaggio utilizzato sia nel set di informazioni scelte per descrivere gli ambienti dei Musei Reali e le 150 opere del percorso.

Ciascun percorso dovrà essere tradotto in 4 lingue (italiano, inglese, francese, spagnolo), con audio registrati da speaker madrelingua.

Il servizio di audioguide deve essere erogato anche in occasione delle mostre temporanee; le audioguide dovranno contenere approfondimenti sulle opere delle mostre temporanee, selezionate dalla Direzione dei Musei Reali. Il percorso in termini di numero di tracce e durata delle stesse verrà concordato di volta in volta con i Musei Reali.

La produzione dei contenuti sarà a cura del Concessionario sotto la supervisione della Direzione dei Musei Reali che fornirà la selezione dei contenuti, i riferimenti bibliografici e i contenuti sulla storia dei Musei Reali e le sue collezioni, le schede sulle opere selezionate anche in relazione alle mostre temporanee.

Si intendono compresi nell’elaborazione dei testi la traduzione dei testi, la registrazione con speaker madre lingua, la post-produzione, la digitalizzazione, la compressione, il caricamento audio guide e la realizzazione delle icone con i codici da inserire nel percorso espositivo.

Gli apparecchi audioguida devono essere dotati di un sistema di navigazione menu user friendly e avere le seguenti caratteristiche minime:

- resistenza all’acqua e agli urti;
- presenza di sistema di aggancio (es. laccetto per tracolla);
- visualizzazione del menu, tasti con puntini in rilievo e retroilluminazione per la fruizione da parte di un pubblico ipo-vedente e non-vedente;
- possibilità di ascolto da parte di due persone con due auricolari contemporaneamente.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audio-guide tale da esaudire tutte le richieste dei visitatori della collezione permanente e delle mostre temporanee organizzate dai Musei Reali.



Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 19, 20 e 21 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire i percorsi delle audio-guide (sia per adulti sia per bambini) anche in una o più lingue straniere extraeuropee (arabo, cinese, russo).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 22 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 audioguida in LIS (lingua dei segni italiana), in numero sufficiente a soddisfare i visitatori che necessitano di tali specifici apparecchi.

I Musei Reali, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, forniranno al Concessionario i contenuti base dei percorsi in italiano e la selezione delle opere che dovranno essere inserite nell'audioguida con relativa ubicazione. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato tecnico. Il Concessionario dovrà adattare i testi ai percorsi di visita previsti, tradurli nelle differenti lingue straniere e provvedere alla registrazione dei testi. E' onere del Concessionario:

- fornire ai Musei Reali i testi delle tracce delle audioguide per approvazione 15 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività;
- provvedere alla manutenzione delle audio-guide per tutta la durata del contratto.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti il cui importo è concordato con i Musei Reali.

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.

L'attivazione del servizio di audio-guide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 14 di cui al paragrafo 13.2.

I Musei Reali restano pieni proprietari dei contenuti delle audio-guide, sia per quanto riguarda i testi riadattati sia per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine del contratto, a fornire i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### **9.2.3 SISTEMA RADIO-AURICOLARE**

Al fine di evitare interferenze sonore tra i gruppi e le persone in visita libera, è reso obbligatorio l'utilizzo del sistema radio-auricolare per tutti gruppi di più di 6 persone più la guida, compresi i gruppi classe. Non sarà consentito l'utilizzo di sistemi radio personali.

Oggetto del servizio è la fornitura, la distribuzione, il ritiro a fine percorso e la gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi radio-auricolari.

Gli apparecchi devono avere le seguenti caratteristiche minime:

- canali radio sufficienti a gestire almeno 15 gruppi in contemporanea;
- facilità di utilizzo del display per la scelta del canale;
- Predisposizione di ascolto per cuffia/ auricolare;
- Resistenza agli urti.

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

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

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. 14 di cui al paragrafo 13.2.

Il prezzo del noleggio del radio sistema auricolare sarà concordato con i Musei.



#### 9.2.4 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE

Il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store), per tutta la durata della concessione, di una applicazione dei Musei Reali che possa essere scaricabile da parte degli utenti gratuitamente e che contenga, a pagamento, i contenuti premium di audio-guida di cui al paragrafo 9.2.2.

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

- 8 tracce introduttive di cui al precedente paragrafo 9.2.2 in italiano, inglese, francese, spagnolo e nelle lingue straniere extraeuropee, qualora offerte, con immagini di dettaglio o di contesto delle opere contenute nelle tracce audio;
- informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi (gratuità, riduzioni, convenzioni, etc.)
- informazioni di contatto ("come raggiungerci", n. di telefono, e-mail) e sugli orari di apertura;
- informazioni sull'accessibilità al museo (accesso per disabili etc.);
- informazioni su mostre ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- documenti dei Musei Reali visualizzabili in formato PDF;
- contenuti premium di audio-guida a pagamento con immagini di dettaglio o di contesto delle opere contenute nelle tracce audio.

Il Concessionario definisce il prezzo dei contenuti premium in accordo con i Musei Reali.

E' onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, dell'applicazione (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. E' altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta dei Musei Reali entro i termini con gli stessi concordati.

I requisiti tecnici minimi dell'applicazione sono i seguenti:

- Sistema operativo Android supportato: >=5.0;
- Sistema operativo iOS supportato: >=8.0.

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

I Musei Reali, almeno 45 giorni prima della data di Avvio delle Attività, forniscono al Concessionario i testi di base e le informazioni da inserire nella sezione gratuita dell'App. Per quanto concerne la sezione *premium*, a pagamento, con la funzione di audio-guida, il Concessionario deve inserire i medesimi contenuti delle audio-guide di cui al precedente paragrafo 9.2.2.

Con un congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, l'App deve essere sottoposta al collaudo da parte dell'Amministrazione sia con riferimento ai contenuti sia con riferimento al funzionamento della stessa (collaudo).

La messa a disposizione dell'App sugli Store deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo si applica la penale n. 15 di cui al paragrafo 13.2.

I Musei Reali restano pieni proprietari dei contenuti dell'App sia per quanto riguarda i testi riadattati sia per la componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, al termine della concessione, a fornire ai Musei Reali i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

### 9.3 MUSEUMSHOP

Oggetto del servizio sono le seguenti attività:

- allestimento e gestione di un punto vendita fisico adiacente alla biglietteria (punto vendita principale);
- allestimento e gestione di uno o più corner di vendita lungo il percorso museale. Oltre al punto vendita principale, connesso alla biglietteria, i Musei Reali intendono ampliare il servizio di museumshop, prevedendo





l'allestimento di uno o più corner di vendita lungo i percorsi museali. La progettazione di tali corner dovrà tenere conto della varietà e dell'estensione dei percorsi, garantendo la necessaria flessibilità per tener conto sia della stagionalità (per es. picchi di afflusso, uso degli spazi stagionali come i giardini) sia dei punti di maggiore attrazione del sistema;

- allestimento e gestione di un corner di vendita temporaneo presso le Sale Chiabrese in occasione di mostre organizzate dai Musei Reali.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 24 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità alla realizzazione di un negozio on line per la commercializzazione, sul sito web di vendita di cui al precedente paragrafo 9.1.2.1, dei prodotti del museumshop (e-commerce).

Il punto vendita principale e i corner sono destinati 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 dei Musei Reali, riguardanti quanto meno i seguenti argomenti:

- opere delle collezioni dei Musei Reali (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti e pubblicazioni) e delle mostre attuali e passate dei Musei Reali;
- arte,
- architettura,
- design, grafica e arti applicate,
- fotografia,
- cinema,
- artist book,
- narrativa selezionata,
- libri per bambini,
- libri per ragazzi;

- b) **merchandising dei Musei Reali**, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e alla collezione permanente dei Musei Reali che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare e **merchandising delle mostre temporanee organizzate dai Musei Reali** costituito da una linea originale di oggettistica ispirata alle singole mostre.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte dei Musei Reali. I prodotti di merchandising proposti devono essere coerenti con l'immagine dei Musei Reali e riportare il logo degli stessi, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili agli stessi.

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

Al termine della concessione, i Musei Reali restano proprietari dei diritti sui prodotti di merchandising realizzati dal Concessionario.

- c) **oggettistica varia ispirata al mondo dell'arte** quale, a titolo esemplificativo e non esaustivo, oggetti di design, cartoleria, bigiotteria, accessori, giochi, piccolo arredamento, riproduzioni di opere.

In caso di mostre temporanee organizzate da terzi presso le Sale Palatine, il Concessionario si rende disponibile ad esporre e vendere nei propri punti vendita i prodotti editoriali e di merchandising delle summenzionate mostre, previo accordo commerciale con gli organizzatori terzi.

Il Concessionario deve realizzare una linea di packaging con logo dei Musei Reali da utilizzare per il confezionamento dei prodotti acquistati presso il museumshop (es. shopper, nastri, adesivi, carta regalo, scatole e pacchetti regalo, etc.).

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica offerti 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 ogni qual volta vi siano variazioni allo stesso. 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 22 di cui al par. 13.2.

L'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio di museumshop sono a carico del Concessionario, che dovrà dotarsi di un sistema di contabilizzazione automatica per gli incassi, tramite registratori di cassa a norma di legge.

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

- allestimento del punto vendita principale,
- allestimento del corner temporaneo di vendita presso le Sale Chiabrese e allestimento di uno o più corner lungo i percorsi museali.

Le proposte progettuali dovranno essere formulate con l'obiettivo di chiarire in modo esaustivo la visione estetica e funzionale del servizio di museumshop 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 preservi l'equilibrio cromatico con gli spazi esistenti. Per tutte le forniture di produzione industriale dovranno essere indicati marchi e modelli.

Per quanto riguarda i corner temporanei, sono richieste soluzioni che non prevedano interventi sulle strutture esistenti, in modo tale da essere installati free standing in sicurezza (non ribaltabile).

Il Concessionario deve fornire gli arredi e garantire che rispettino le specifiche tecniche e le clausole di esecuzione contrattuale dei Criteri Ambientali Minimi per arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici).

L'Amministrazione, nei primi 15 giorni dalla data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con il Concessionario modifiche ai progetti di allestimento e/o proporre localizzazioni alternative, purché tali modifiche siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario medesimo, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al progetto di allestimento o alla localizzazione dei corner costituiranno obbligazioni contrattuali.

Pena l'applicazione della penale n. 21 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario deve allestire e arredare i punti vendita in conformità con quanto presentato in Offerta Tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione.

L'attivazione del servizio di museumshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applicano le penali di cui al n. 19 e al n. 20 del paragrafo 13.2.

## 10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di sottoscrizione del contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 5 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità ad anticipare la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, relativamente al solo servizio di biglietteria fisica e infopoint, fissandola entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto.



## 10.1 FASE PRELIMINARE

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

- a. rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato dai Musei Reali, 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. 11.2.1; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- b. realizzare/personalizzare l'infrastruttura informatica di cui al par. 9.1.4 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato;
- c. installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria fisica, biglietterie self service e museumshop), configurare il sistema di controllo accessi, allestire e configurare il sistema di audioguide e radioguide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- d. effettuare gli allacci e l'installazione di tutte le utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet);
- e. realizzare i progetti di allestimento dei punti vendita (principale e corner) proposti in Offerta Tecnica;
- f. sottoporre ai Musei Reali il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- g. sottoporre ai Musei Reali il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- h. sottoporre ai Musei Reali un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- i. concordare con i Musei Reali eventuali ulteriori dati, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- j. concordare con i Musei Reali le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- k. svolgere la formazione al personale indicato dai Musei Reali sull'uso dei *tools* di elaborazione dati della Piattaforma Informatica;
- l. trasmettere ai Musei Reali l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - o nominativi e dati anagrafici;
  - o estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - o curriculum vitae delle risorse destinate alle attività;
  - 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;
- m. trasmettere all'Amministrazione i riferimenti nominativi e telefonici del Gestore del Contratto e dei Responsabili di servizio;
- n. concordare con i Musei Reali il posizionamento delle due biglietterie self-service;
- o. ottenere l'approvazione dei Musei Reali sui percorsi/laboratori didattici;
- p. ottenere l'approvazione dei Musei Reali sui testi delle tracce delle audioguide;
- q. sottoporre al collaudo le audio-guide e l'App;
- r. concordare con i Musei Reali il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia da produrre;
- s. consegnare ai Musei Reali le schede tecniche delle apparecchiature (ticket vending machines, audio-guide e radio-guide);
- t. produrre la documentazione a comprova del CAM per Attrezzature Informatiche da ufficio (DM 13 dicembre 2013) relativamente alle stampanti e ai pc necessari per lo svolgimento del servizio; la documentazione a comprova del CAM per carta per copia o carta grafica (DM 4 aprile 2013) relativamente alla carta necessaria per i laboratori didattici; la documentazione a comprova del CAM per i prodotti tessili (DM 11 gennaio 2017) relativamente alle divise del personale; la documentazione a comprova del CAM per arredi per interni (DM 11 gennaio 2017) limitatamente agli elementi non specialisti (es: tavoli, sedie, contenitori generici). Il



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

Nel corso della fase preliminare i servizi di biglietteria sono erogati dai Musei Reali.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività i Musei Reali si impegnano 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. 11.2.111.2.1 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i contenuti base delle audio-guide/App;
- Indicare le card e gli abbonamenti convenzionati con i Musei Reali.

## 10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato e redige in contraddittorio con i Musei Reali 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 ai Musei Reali;
- b) nominativi dei Responsabili del Servizio e dei componenti della "commissione di controllo e valutazione";
- c) elenco dei locali/spazi da destinare ai servizi di biglietteria e museumshop e attestazione della presa in consegna degli stessi, con descrizione degli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario;
- d) elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
  - curriculum vitae delle risorse destinate alle attività didattiche;
  - 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 sui beni e gli spazi/locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando la Concedente da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti (all'interno della sezione aggiornamenti). 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.

Qualora il Concessionario si renda disponibile a fissare la data di Avvio del servizio di biglietteria fisica e infopoint entro 15 giorni naturali e consecutivi dalla data di sottoscrizione del contratto, il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto** viene redatto alla **data di avvio del servizio di biglietteria fisica e infopoint**. Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par.10.1 relativi al solo servizio di biglietteria e infopoint (lettere a, b, c, d, f, j, l, m, t);
- b) nominativi dei Responsabili del Servizio;



- c) elenco dei locali/spazi da destinare ai servizi di biglietteria e attestazione della presa in consegna degli stessi, con descrizione degli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario;
- d) elenco del personale dedicato al servizio di biglietteria e infopoint con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
  - 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.

Alla data di avvio dei restanti servizi (biglietteria off-site, servizi educativi e museumshop) il summenzionato verbale viene completato con le necessarie integrazioni.

## 11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E FLUSSI FINANZIARI

### 11.1 MODALITA' DI REMUNERAZIONE

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli di accesso,
- vendita dei servizi educativi,
- vendita dei prodotti del museumshop.

Il Concessionario retrocede mensilmente ai Musei Reali le somme derivanti dalla vendita dei titoli di accesso, trattenendo, a titolo di corrispettivo, un **Aggio** espresso come percentuale sul monte incassi derivante dalla vendita dei titoli di accesso; tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta. Si precisa che nel monte incassi rientrano solo gli importi incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato di cui al successivo paragrafo 11.2.1 (non rientrano nel monte incassi i rimborsi ricevuti dai Musei Reali per gli ingressi registrati con card e abbonamenti).

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi educativi (percorsi e laboratori didattici, eventi a carattere educativo e ricreativo, contenuti premium dell'App, noleggio audioguide e radioguide) e dei prodotti del museumshop, versando ai Musei Reali, con cadenza semestrale, una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di iva), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse, al netto dell'IVA); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

### 11.2 FLUSSI FINANZIARI

#### 11.2.1 AGGIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla vendita dei **titoli di accesso** (alla collezione permanente e alle mostre temporanee organizzate dai Musei Reali) con accredito diretto su un conto corrente dedicato in via esclusiva all'incasso dei titoli di accesso oggetto della presente concessione.

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 dai Musei Reali, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto da parte dei Musei Reali; 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.



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 ai Musei Reali, nel conto corrente da questi ultimi indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente), al netto dell'**Aggio** di cui al Disciplinare di gara, come ribassato in sede di offerta. Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'aggio su un proprio diverso conto corrente.

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto dei Musei Reali 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 alla retrocessione degli incassi, il Concessionario dovrà presentare al Direttore dell'Esecuzione una nota riassuntiva, contenente il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (in numero e in valore economico) e l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e trattenuti dal Concessionario (aggio).

In caso di ritardo nella retrocessione degli incassi dei titoli di accesso si applica la specifica penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.

Sarà responsabilità del Concessionario la gestione del contante fino all'avvenuta retrocessione; i Musei Reali sono dotati di cassaforte per la custodia del contante che sarà resa disponibile al Concessionario a titolo gratuito.

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

#### **11.2.2 ROYALTY**

Il pagamento della **Royalty** è previsto in rate semestrali posticipate. Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dai servizi educativi e dal servizio di museumshop su propri conti correnti, distinti e separati dal conto corrente di cui al precedente paragrafo 11.2.1. Entro il giorno 5 del primo semestre successivo al semestre della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, il Concessionario versa ai Musei Reali, sul conto corrente da questi ultimi indicato, la quota parte di incassi (al netto iva) corrispondente alla Royalty, di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo.

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna ai Musei Reali un rendiconto contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso, emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di iva, sui quali è applicata la Royalty.

Nel caso di vendita di servizi educativi o di prodotti del museumshop in una transazione unica insieme all'acquisto dei titoli di accesso, l'incasso misto deve essere versato dal Concessionario sul conto corrente dedicato di cui al paragrafo 11.2.1.

In caso di ritardo nel pagamento della Royalty si applicherà la penale di cui al n 16 del paragrafo 13.2.

#### **11.2.3 CANONE**

Il pagamento del **Canone** è previsto in rate semestrali anticipate costituite dal 50% dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara. Entro il giorno 5 del primo mese del semestre di riferimento - ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario versa ai Musei Reali, nel conto corrente da questi ultimi indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento del Canone si applicherà la penale di cui al n°16) del paragrafo 13.2.

Il canone di concessione è soggetto ad aggiornamento annuale, a decorrere dal secondo anno di concessione, sulla base del 100% della variazione dell'indice Istat dei prezzi al consumo delle famiglie di operai ed impiegati (indice F.O.I.



calcolato al netto dei consumi di tabacchi). L'aggiornamento annuo diverrà operante senza necessità di comunicazione alcuna, assumendo a riferimento il secondo mese antecedente a quello di scadenza di ciascuna annata contrattuale.

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

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

## 12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

Entro due mesi dal termine del contratto il Concessionario consegna ai Musei Reali la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti. Più in particolare, il Concessionario dovrà consegnare:

- database contenente i dati sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.
- testi, file audio e video delle audio-guide e dell'App.

A partire da dodici mesi antecedenti la scadenza della Concessione, il Concessionario si impegna, su richiesta dei Musei Reali, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali dei Musei Reali (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

## 13 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

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

Le verifiche di conformità riguarderanno:

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

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.

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

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



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

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

Il questionario riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera A) alla lettera L) 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
<b>Servizio di biglietteria e infopoint</b>					
A	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
B	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<b>Noleggio audio-guide/radioguide</b>					
C	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
D	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
E	Efficienza del sistema di noleggio (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
<b>Percorsi e laboratori didattici</b>					
F	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
G	Puntualità del personale	0	1	2	3
H	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
<b>Servizio di museumshop</b>					
I	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
L	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 3 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

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

$$ISde = R/30$$

con:

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

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

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



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

Esempio:

Se il Direttore dell'esecuzione ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, barrerà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 20.

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

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

### 13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

Ciascun questionario tematico prevede l'attribuzione di giudizi, da parte dei visitatori, a ciascun aspetto indagato nel questionario stesso, sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

I questionari saranno distribuiti trimestralmente dal Concessionario ad un campione di visitatori (la numerosità del campione è specificata di seguito per ciascun questionario tematico).

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

#### Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria

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

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

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

Il questionario deve essere somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 100 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 100 visitatori che hanno compilato il questionario, 30 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 50 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 20 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:

$$R_{med} = \frac{(30 * 12) + (50 * 8) + (20 * 4)}{100} = 8,4$$

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

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

#### Questionario tematico relativo al servizio di percorsi e laboratori didattici

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Cortesia degli operatori didattici	0	1	2	3
b	Puntualità degli operatori didattici	0	1	2	3
c	Preparazione e chiarezza espositiva degli operatori didattici	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti didattici rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo dei percorsi/laboratori didattici	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata dei percorsi e laboratori didattici	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

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

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



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

con:

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

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

Esempio:

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

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

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

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

#### Questionario tematico relativo al servizio di audio-guida

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

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

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



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

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

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

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

#### Questionario tematico relativo al servizio di museumshop

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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità del personale	0	1	2	3
b	Cortesia del personale	0	1	2	3
c	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
d	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3



f	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
---	------------------------------	---	---	---	---

Tabella 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – museumshop

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

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

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

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

\*\*\*

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

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

dove:

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

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

$ISv_d$  = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Percorsi e laboratori didattici;

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



IS<sub>v</sub> = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Museumshop;

4= n° di questionari tematici.

Esempio:

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

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

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

Il Concessionario si rende disponibile, previa richiesta dell'Amministrazione:

- a. a provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (IS<sub>v</sub>) e alla elaborazione dei relativi dati,
- b. a provvedere alla elaborazione di dati tratti da questionari, finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (IS<sub>v</sub>), somministrati direttamente dall'Amministrazione.

Nel caso sub a) 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 (IS<sub>v</sub>).

Nel caso sub b) il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla consegna dei questionari già compilati, comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (IS<sub>v</sub>).

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 17 del paragrafo 13.2.

### 13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

Il calcolo delle penali si basa sull'indicatore di soddisfazione globale (IS<sub>g</sub>), rilevato trimestralmente, secondo la seguente formula:

$$IS_g = (IS_{de} \times 0,5) + (IS_v \times 0,5)$$

dove:

IS<sub>de</sub> = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione;

IS<sub>v</sub> = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori.

Tale valore è raffrontato con l'indicatore di soddisfazione obiettivo (IS<sub>o</sub>) e, sulla base degli scostamenti rilevati, viene determinato l'importo delle penali.

Nel periodo di validità del Contratto, l'indicatore di soddisfazione obiettivo sarà pari a 0,67. In caso di mancato raggiungimento dell'indicatore di soddisfazione obiettivo (IS<sub>g</sub> < 0,67) si applicherà la penale (P<sub>IS<sub>g</sub></sub>) calcolata secondo la seguente formula:

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



Dove:

$P_{ISg}$  = penale sull'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  $0 < ISg < 0,2$

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale

F= aggio + ricavi dei servizi educativi e del servizio di museumshop (al netto di IVA del trimestre di riferimento)

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

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato nonché dallo Schema di Contratto di Concessione, i Musei Reali si riservano 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 discrezionalità della Committente che è tenuta, comunque, a valutarla secondo canoni di ragionevolezza, equità ed economia del procedimento.

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

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

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

In caso di inottemperanza alle disposizioni del presente Capitolato Tecnico, i Musei Reali potranno 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 di apertura nei quali i servizi oggetto della concessione devono essere garantiti.	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 del servizio di biglietteria fisica.	Paragrafo 9.1.1	2.500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (ovvero la data di avvio del servizio di biglietteria fisica e infopoint) 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 dei Musei Reali.	Paragrafo 8	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 9.1.2.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.2.
6)	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
7)	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 30% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	50,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
8)	Ritardo nell'attivazione del call center.	Paragrafo 9.1.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
9)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica mensile.	Paragrafo 9.1.4.2	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 9.1.4.12.
10)	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione sull'uso dei <i>tools</i> di reportistica.	Paragrafo 9.1.4.2	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di fine dell'erogazione del corso e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.



11)	Mancato rispetto dei tempi previsti per la presentazione del curriculum del personale addetto ai servizi educativi richiesto in sostituzione dai Musei Reali.	Paragrafo 89.2.1	50,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione e la data di consegna del curriculum.
12)	Ritardo nell'attivazione del servizio di organizzazione e gestione di percorsi/laboratori didattici	Paragrafo 9.2.1	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio
13)	Mancata erogazione del percorso/laboratorio didattico per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.1	100,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario del prenotazioni e i percorsi/laboratori erogati.
14)	Ritardo nell'attivazione del servizio di audio-guide e/o radioguide.	Paragrafo 9.2.2	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione delle audio-guide agli utenti.
15)	Ritardo nella messa a disposizione dell'App sugli Store.	Paragrafo 9.2.3	50,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione dell'App sugli Store.
16)	Ritardo nel pagamento del Canone o della Royalty.	Paragrafo <b>Errore. 'origine riferimento non è stata trovata..2</b> e 12.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Data valuta del versamento.
17)	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 13.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 13.1.
18)	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.4	200,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
19)	Ritardo nell'attivazione del servizio di museumshop (punto vendita principale e/o corner di vendita delle Sale Chiabrese).	Paragrafo 9.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività/data di avvio della mostra e la data di apertura dei punti vendita.





20)	Ritardo nell'attivazione del servizio di museumshop (corner di vendita lungo il percorso museale)	Paragrafo 9.3	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e la data di apertura dei corner.
21)	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei punti vendita (sia il punto vendita principale sia i corner di vendita).	Paragrafo 9.3	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.
22	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nel museumshop	Par. 9.3	50,00 € per ogni difformità rilevata	Confronto tra il catalogo approvato e il catalogo dei prodotti in vendita.
23	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafo 4	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.
24	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	250,00 € per ogni giorno di ritardo relativo alla messa in pristino della violazione rilevata	Confronto tra il termine massimo concesso dall'Amministrazione e la data di messa in pristino della violazione.
25	Violazione degli obblighi previsti dall'art. 10, comma 11 dello Schema di Contratto di Concessione		150,00 € per ogni violazione rilevata	
26	Ritardo nella retrocessione ai Musei reali degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 11.2.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Data valuta del versamento.
27)	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.



28)	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 8 – Penali