



APPENDICE 1 AL CAPITOLATO TECNICO

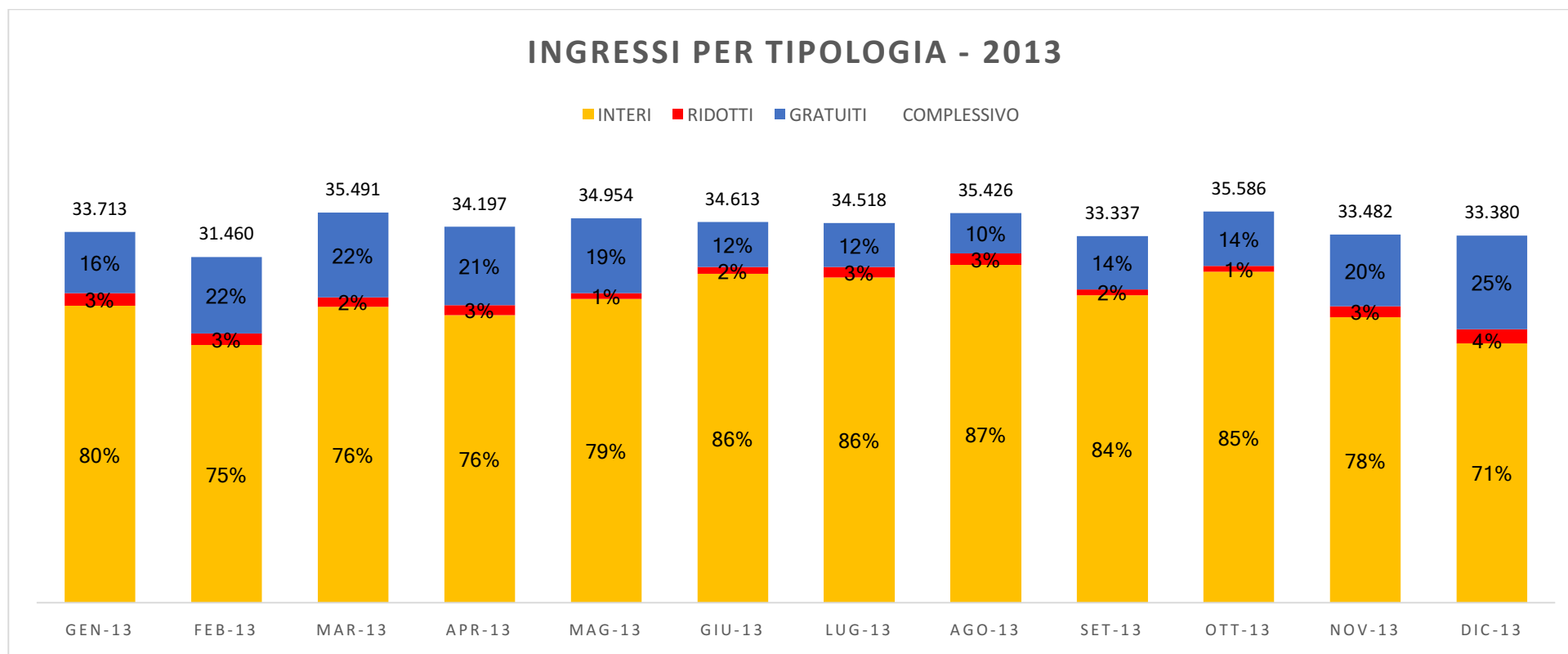
DATI STORICI

Su indicazione dell'Amministrazione, si riportano nelle pagine successive i dati storici relativi al servizio di biglietteria e ai cd. "servizi aggiuntivi" presso il Museo del Cenacolo Vinciano di Milano. Si precisa che tali dati potrebbero essere difforni rispetto a quelli riportati nel sito web dell'"ufficio statistica" della Direzione Generale Bilancio del MibACT ma si conferma la bontà delle informazioni qui contenute a seguito dell'avvenuta validazione da parte dell'Amministrazione.

1.1

Numero di visitatori dal 2013 al 2016 Con dettaglio mensile per le diverse tipologie di visitatori

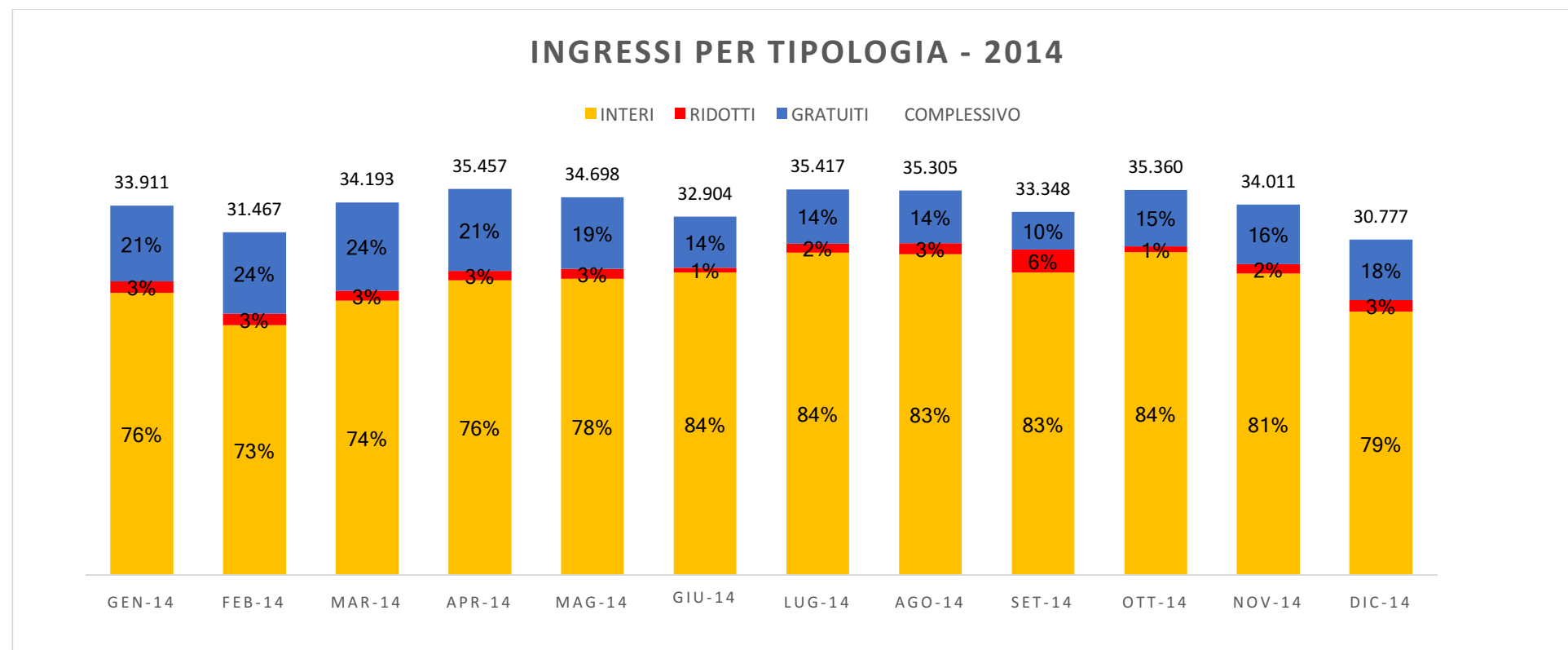
Anno 2013 – Totale visitatori: 410.151



Anno 2013 – Specifica venduto per tipologia di biglietto

	gen-13	feb-13	mar-13	apr-13	mag-13	giu-13	lug-13	ago-13	set-13	ott-13	nov-13	dic-13
GRATUITO ICOM/MBAC	18	26	25	37	18	7	22	23	10	30	35	50
GRATUITO	150	94	115	119	99	105	161	126	113	117	169	156
RIDOTTO DOCENTI	174	189	175	253	95	97	156	197	70	137	176	225
GRATUITO DOCENTI/STUDENTI	273	249	135	159	70	111	159	180	86	78	185	252
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	589	646	744	699	796	733	645	620	764	801	681	563
RIDOTTO 18-25	986	870	704	670	417	518	794	857	478	394	803	1.054
GRATUITO U18/O65	2.159	2.043	2.509	2.721	2.215	2.229	2.484	2.641	1.946	2.498	2.613	2.990
GRATUITO SCUOLE	2.341	3.749	4.171	3.395	2.972	476	123	46	490	1.424	2.441	2.445
INTERO	27.019	23.448	26.913	26.144	27.640	29.923	29.584	30.736	27.966	30.107	25.974	23.614
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	-	144	-	-	632	414	390	-	1414	-	405	2.031
OMAGGIO COMPLEANNO	4	2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
COMPLESSIVO	33.709	31.458	35.491	34.197	34.954	34.613	34.518	35.426	33.337	35.586	33.482	33.380

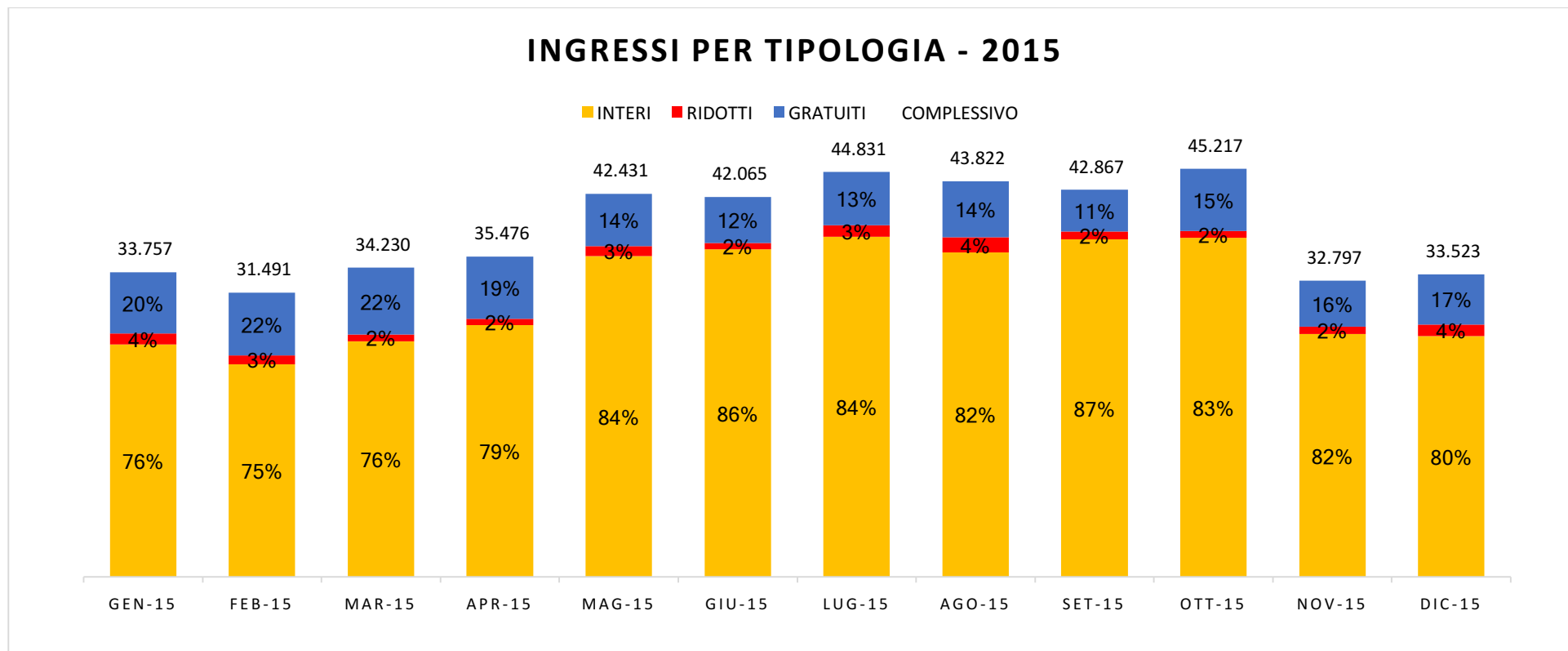
Anno 2014 – Totale visitatori: 406.848



Anno 2014 – Specifica venduto per tipologia di biglietto

	gen-14	feb-14	mar-14	apr-14	mag-14	giu-14	lug-14	ago-14	set-14	ott-14	nov-14	dic-14
INTERO	25.890	22.943	25.169	27.048	27.212	27.757	29.608	29.474	27.768	29.647	27.689	24.185
RIDOTTO 18-25	911	887	767	747	407	409	686	874	431	441	791	987
RIDOTTO DOCENTI	154	154	169	119	48	22	7	-	-	-	-	-
GRATUITO	154	96	121	152	120	190	198	169	133	140	214	137
GRATUITO DOCENTI	-	-	-	5	1	1	-	-	-	-	-	-
GRATUITO DOCENTI ITA	-	-	-	30	40	58	94	105	42	56	122	182
GRATUITO DOCENTI/STUDENTI	222	180	170	149	27	31	16	-	-	-	-	-
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	569	628	731	731	777	748	663	592	750	827	686	537
GRATUITO ICOM/MBAC	35	20	72	26	22	20	28	14	15	25	22	22
GRATUITO SCUOLE	3.205	3.992	3.824	3.041	3.018	665	82	141	420	1.634	2.041	1.502
GRATUITO STUDENTI				29	37	66	151	173	118	69	168	177
GRATUITO U18/O65	2.771	2.567	3.170	3.356	2.561	2.847	2.152	1.108	235	10	9	4
GRATUITO UNDER 18	-	-	-	-	-	-	340	1.341	462	1.113	921	1.669
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	-	-	-	-	-	53	1.284	1.184	1.277	1.334	1.289	1.290
RIDOTTO DOCENTI UE	-	-	-	24	22	37	108	130	72	64	59	85
RIDOTTO GIORNATA DEL PATRIMONIO	-	-	-	-	-	-	-	-	1.625	-	-	-
RIDOTTO SPECIALE	-	-	-	-	406	-	-	-	-	-	-	-
COMPLESSIVO	33.911	31.467	34.193	35.457	34.698	32.904	35.417	35.305	33.348	35.360	34.011	30.777

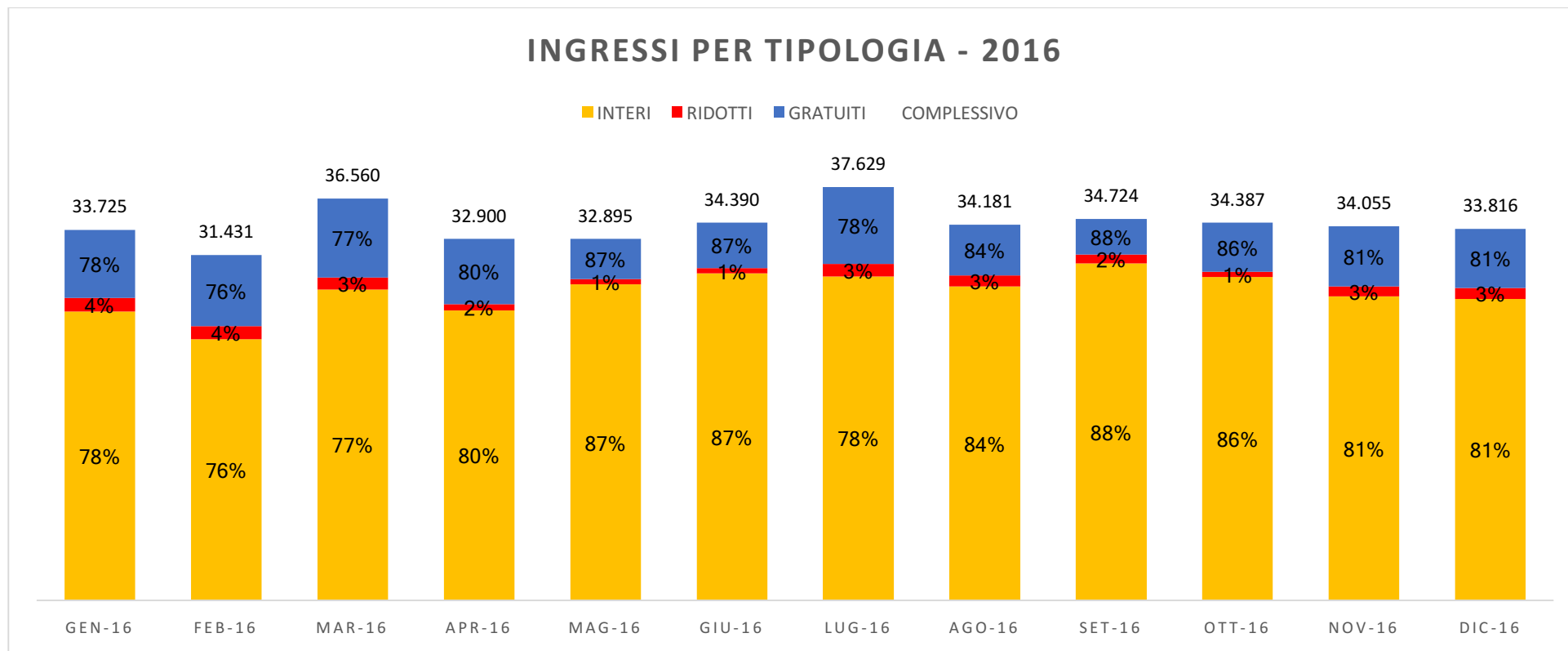
Anno 2015 – Totale visitatori: 462.507



Anno 2015 – Specifica venduto per tipologia di biglietto

	gen-15	feb-15	mar-15	apr-15	mag-15	giu-15	lug-15	ago-15	set-15	ott-15	nov-15	dic-15
GRATUITO	170	109	178	158	373	307	253	294	274	227	106	158
GRATUITO DOCENTI ITA	19	8	6	-	-	-	-	-	-	3	-	-
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	556	637	775	738	903	873	934	738	974	1.007	654	586
GRATUITO ICOM/MBAC	45	51	27	44	30	41	57	65	19	67	63	70
GRATUITO SCUOLE	2.710	3.358	3.719	2.824	1.704	406	114	26	453	2.343	1.874	1.432
GRATUITO STUDENTI	168	180	156	110	176	127	136	197	108	222	134	208
GRATUITO UNDER 18	1.839	1.336	1.216	1.711	1.153	1.658	2.765	3.237	1.123	1.389	969	1.818
INTERO	25.768	23.553	26.113	27.899	35.549	36.304	37.665	35.964	37.362	37.545	26.894	26.671
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	1.289	1.290	1.290	1.295	1.434	1.649	1.650	1.646	1.649	1.649	1.288	1.287
RIDOTTO 18-25	1.004	839	617	565	710	590	942	1.210	573	618	711	1.110
RIDOTTO DOCENTI UE	189	130	133	132	125	110	315	445	67	147	104	183
RIDOTTO GIORNATA DEL PATRIMONIO	-	-	-	-	-	-	-	-	265	-	-	-
RIDOTTO SPECIALE	-	-	-	-	274	-	-	-	-	-	-	-
COMPLESSIVI	33.757	31.491	34.230	35.476	42.431	42.065	44.831	43.822	42.867	45.217	32.797	33.523

Anno 2016 – Totale visitatori: 410.693



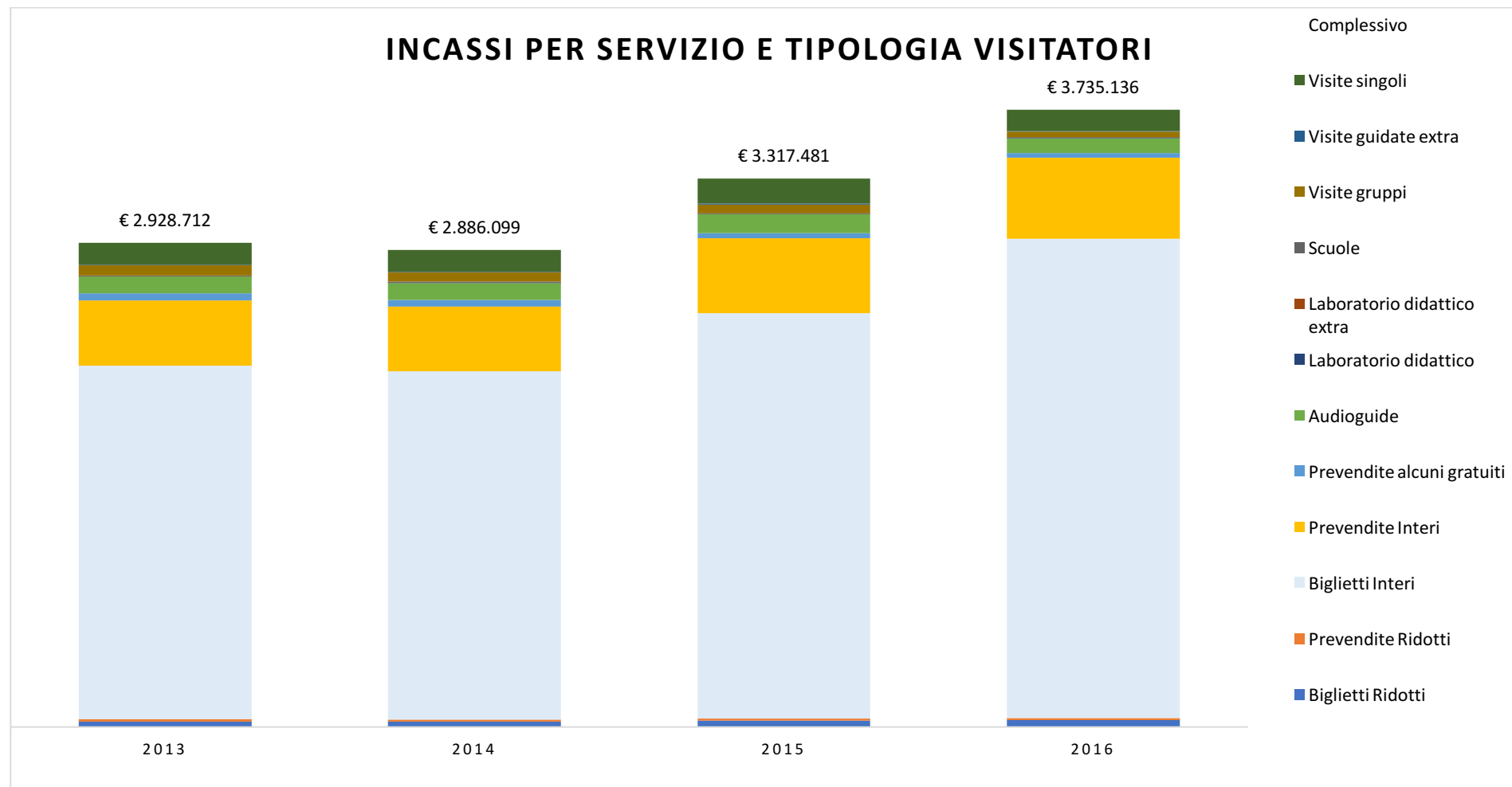
Anno 2016 – Specifica venduto per tipologia di biglietto

	gen-16	feb-16	mar-16	apr-16	mag-16	giu-16	lug-16	ago-16	set-16	ott-16	nov-16	dic-16
GRATUITO	201	113	155	173	164	143	116	160	113	126	200	157
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	569	574	739	802	848	867	865	699	876	895	747	720
GRATUITO ICOM/MBAC	58	53	59	41	20	41	603	41	25	28	38	41
GRATUITO SCUOLE	2.283	2.785	2.495	2.086	1.790	482	43	62	252	1.135	1.940	1.248
GRATUITO STUDENTI	185	173	206	101	63	68	79	122	66	48	148	186
GRATUITO UNDER 18	1.604	1.517	1.682	1.440	790	1.287	2.368	2.236	645	983	1.151	1.722
INTERO	26.293	23.757	28.314	26.399	28.748	29.753	29.502	28.583	30.653	29.431	27.657	27.451
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	1.290	1.260	1.836	1.289		1.279	2.940	1.271	1.290	1.284	1.271	1.286
RIDOTTO 18-25	1.100	945	907	475	419	374	653	837	418	370	786	831
RIDOTTO DOCENTI UE	142	254	167	94	53	96	133	170	45	87	117	174
RIDOTTO SPECIALE	-	-	-	-	-	-	327	-	341	-	-	-
COMPLESSIVI	33725	31431	36560	32900	32895	34390	37629	34181	34724	34387	34055	33816

1.2

Incassi dal 2013 al 2016

Con dettaglio di natura dei servizi e di tipologia di visitatori



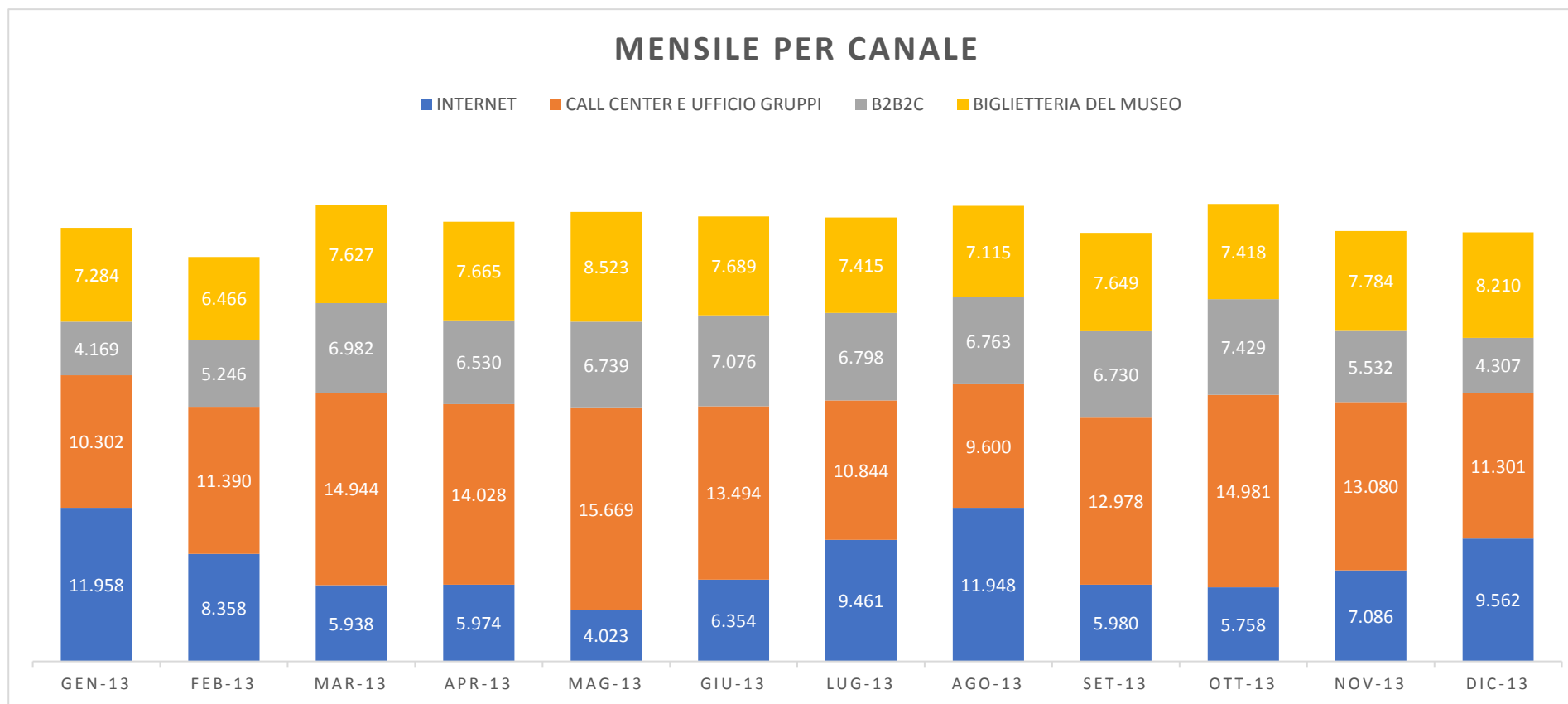
Anni 2013 / 2016 – Specifica voci di incasso

	2013	2014	2015	2016
BIGLIETTI RIDOTTI	€ 34.089	€ 33.270	€ 38.138	€ 40.953
PREVENDITE RIDOTTI	€ 12.837	€ 12.041	€ 13.991	€ 12.508
BIGLIETTI INTERI	€ 2.138.942	€ 2.108.535	€ 2.452.366	€ 2.902.210
PREVENDITE INTERI	€ 396.120	€ 389.582	€ 454.346	€ 488.139
PREVENDITE ALCUNI GRATUITI	€ 43.281	€ 40.584	€ 30.500	€ 30.028
AUDIOGUIDE	€ 100.471	€ 102.596	€ 114.762	€ 89.096
LABORATORIO DIDATTICO	€ 1.170	€ 1.170	€ 910	€ 1.300
LABORATORIO DIDATTICO EXTRA	€ 1.529	€ 2.223	€ 1.209	€ 1.374
SCUOLE	€ 3.870	€ 3.890	€ 3.625	€ 2.695
VISITE GRUPPI	€ 61.300	€ 57.745	€ 52.415	€ 33.420
VISITE GUIDATE EXTRA	€ 4.630	€ 3.925	€ 3.905	€ 3.340
VISITE SINGOLI	€ 130.473	€ 130.540	€ 151.316	€ 130.074
COMPLESSIVO	€ 2.928.712	€ 2.886.099	€ 3.317.481	€ 3.735.136

1.3

Servizio di prenotazione dal 2013 al 2016 Con dettaglio mensile per le diverse tipologie di canale e per tipologia di visitatore

Anno 2013 – Venduto mensile per canale



Anno 2013 – Specifica venduto mensile per tipologia di canale

	gen-13	feb-13	mar-13	apr-13	mag-13	giu-13	lug-13	ago-13	set-13	ott-13	nov-13	dic-13
INTERNET	11.958	8.358	5.938	5.974	4.023	6.354	9.461	11.948	5.980	5.758	7.086	9.562
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	10.302	11.390	14.944	14.028	15.669	13.494	10.844	9.600	12.978	14.981	13.080	11.301
B2B2C	4.169	5.246	6.982	6.530	6.739	7.076	6.798	6.763	6.730	7.429	5.532	4.307
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	7.284	6.466	7.627	7.665	8.523	7.689	7.415	7.115	7.649	7.418	7.784	8.210
COMPLESSIVO	33.713	31.460	35.491	34.197	34.954	34.613	34.518	35.426	33.337	35.586	33.482	33.380

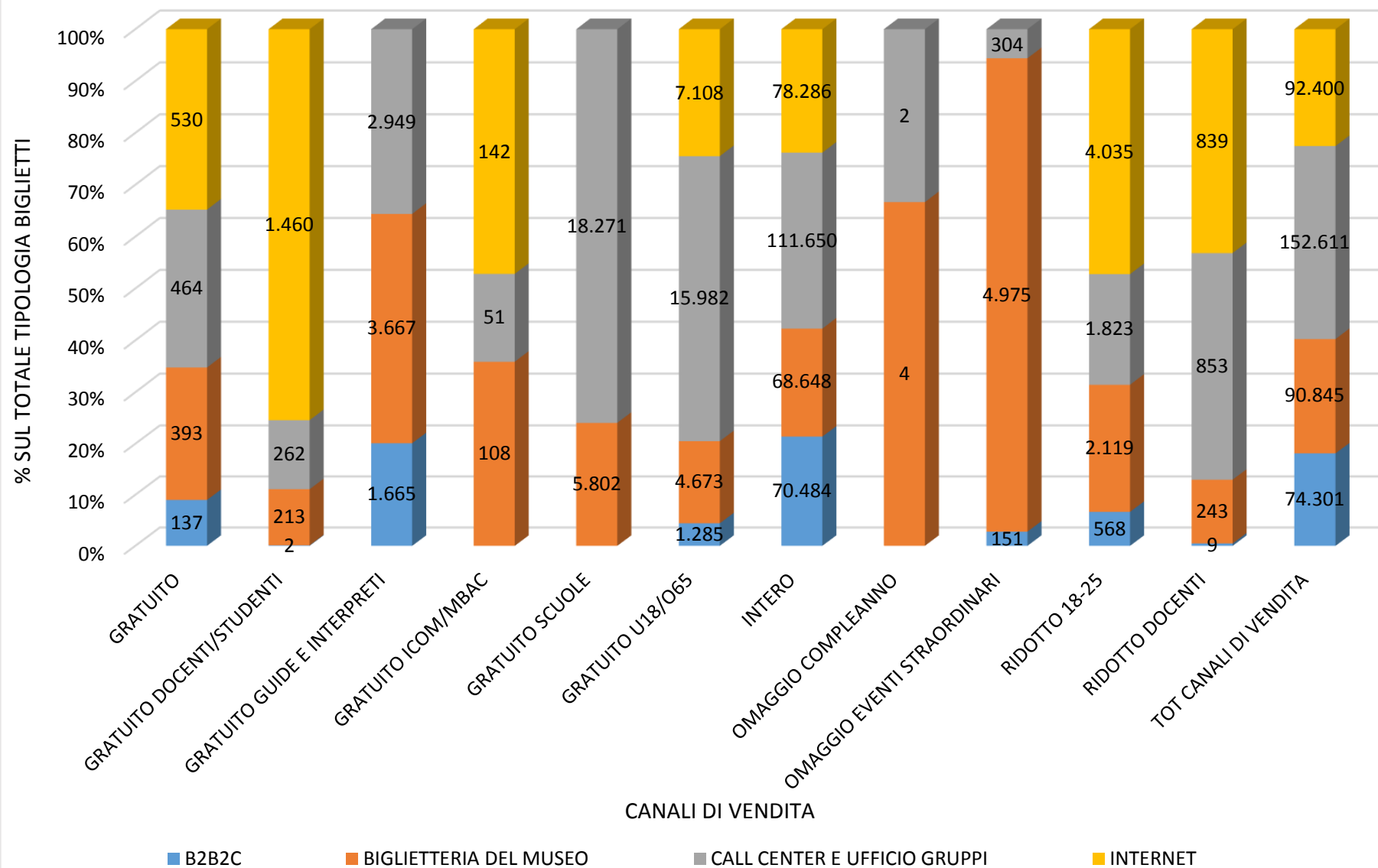
	Totale annuo per canale	% annua canale
INTERNET	92.400	23%
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	152.611	37%
B2B2C	74.301	18%
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	90845	22%
COMPLESSIVO	410.157	100%

Anno 2013 - SPECIFICA CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA BIGLIETTI

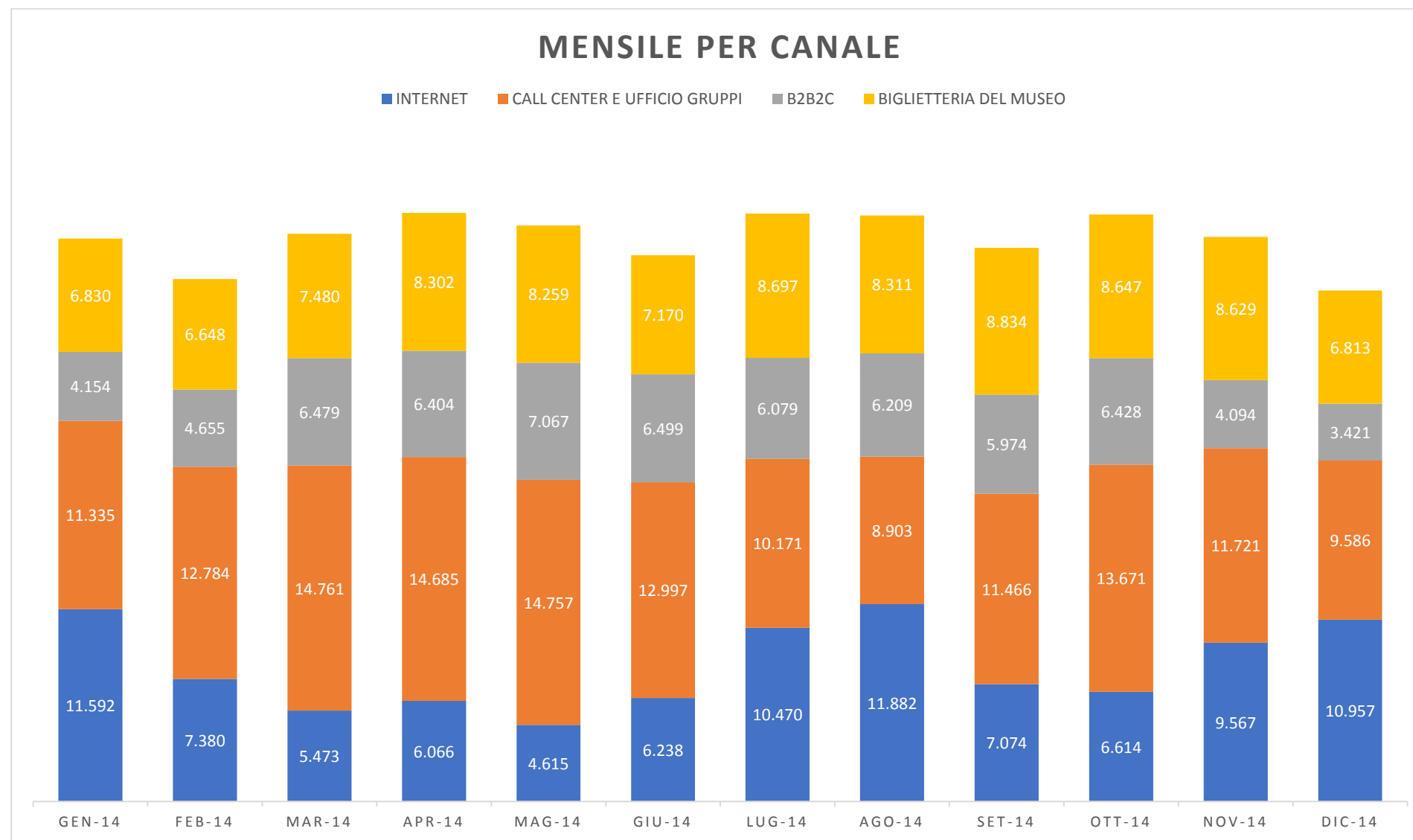
TIPOLOGIA BIGLIETTI	CANALI DI VENDITA				
	B2B2C	BIGLIETTERIA DEL MUSEO	CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	INTERNET	TOTALE COMPLESSIVO
GRATUITO	137	393	464	530	1.524
GRATUITO DOCENTI/STUDENTI	2	213	262	1.460	1.937
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	1.665	3.667	2.949		8.281
GRATUITO ICOM/MBAC		108	51	142	301
GRATUITO SCUOLE		5.802	18.271		24.073
GRATUITO U18/O65	1.285	4.673	15.982	7.108	29.048
INTERO	70.484	68.648	111.650	78.286	329.068
OMAGGIO COMPLEANNO		4	2		6
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	151	4.975	304		5.430
RIDOTTO 18-25	568	2.119	1.823	4.035	8.545
RIDOTTO DOCENTI	9	243	853	839	1.944
TOT CANALE DI VENDITA	74.301	90.845	152.611	92.400	410.157

Anno 2013

CANALI DI VENDITA PER TIPOLOGIA BIGLIETTI



Anno 2014 – Venduto mensile per canale



Anno 2014 – Specifica venduto per tipologia di canale

	gen-14	feb-14	mar-14	apr-14	mag-14	giu-14	lug-14	ago-14	set-14	ott-14	nov-14	dic-14
INTERNET	11.592	7.380	5.473	6.066	4.615	6.238	10.470	11.882	7.074	6.614	9.567	10.957
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	11.335	12.784	14.761	14.685	14.757	12.997	10.171	8.903	11.466	13.671	11.721	9.586
B2B2C	4.154	4.655	6.479	6.404	7.067	6.499	6.079	6.209	5.974	6.428	4.094	3.421
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	6.830	6.648	7.480	8.302	8.259	7.170	8.697	8.311	8.834	8.647	8.629	6.813
COMPLESSIVO	33.911	31.467	34.193	35.457	34.698	32.904	35.417	35.305	33.348	35.360	34.011	30.777

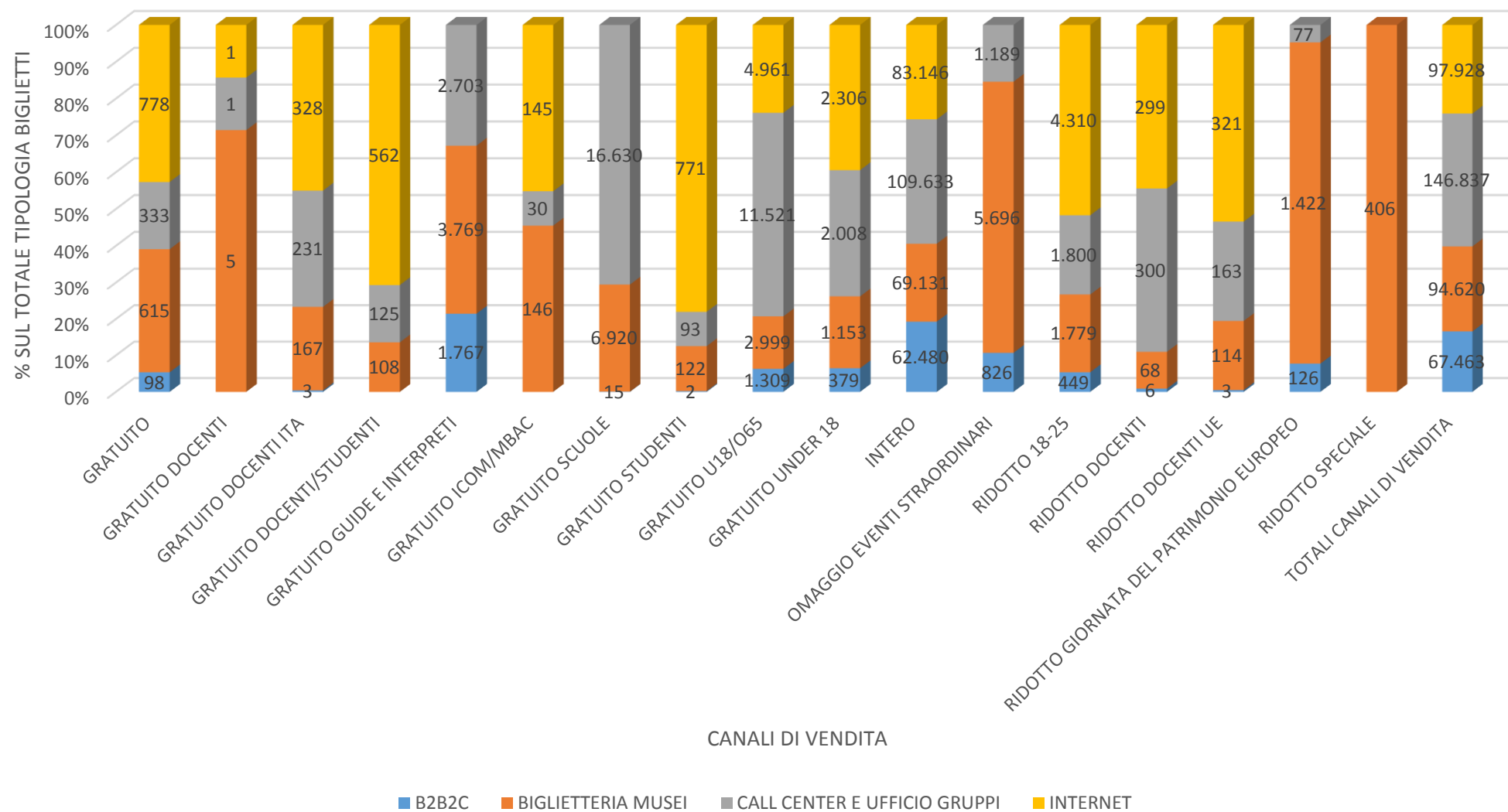
	Totale annuo per canale	% annua canale
INTERNET	97.928	24%
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	146.837	36%
B2B2C	67.463	17%
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	94.620	23%
COMPLESSIVO	406.848	100%

Anno 2014 - SPECIFICA CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA DI BIGLIETTI

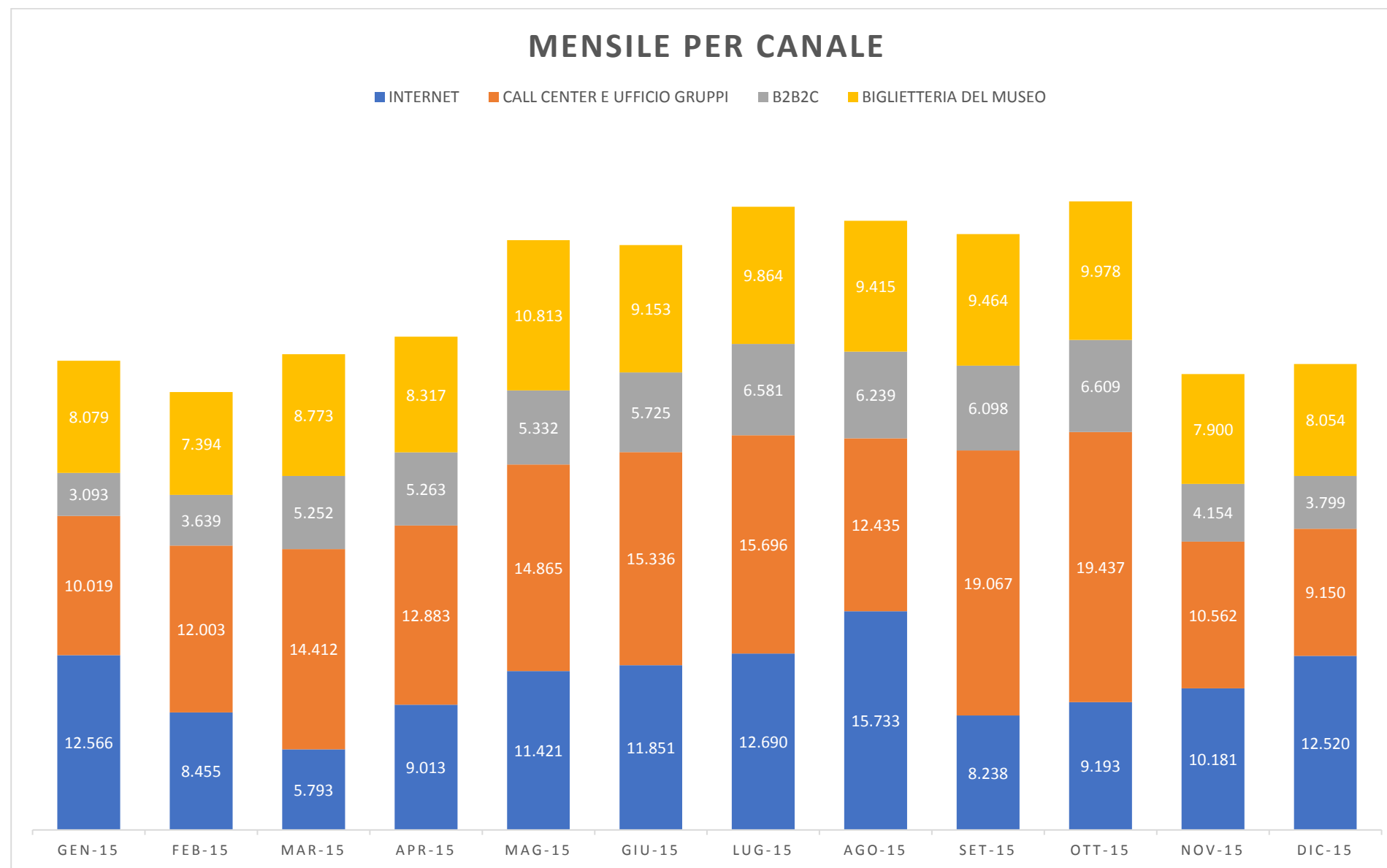
TIPOLOGIA BIGLIETTI	CANALI DI VENDITA PER TIPOLOGIA				
	B2B2C	BIGLIETTERIA MUSEI	CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	INTERNET	TOTALE COMPLESSIVO
GRATUITO	98	615	333	778	1.824
GRATUITO DOCENTI		5	1	1	7
GRATUITO DOCENTI ITA	3	167	231	328	729
GRATUITO DOCENTI/STUDENTI		108	125	562	795
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	1.767	3.769	2.703		8.239
GRATUITO ICOM/MBAC		146	30	145	321
GRATUITO SCUOLE	15	6.920	16.630		23.565
GRATUITO STUDENTI	2	122	93	771	988
GRATUITO U18/O65	1.309	2.999	11.521	4.961	20.790
GRATUITO UNDER 18	379	1.153	2.008	2.306	5.846
INTERO	62.480	69.131	109.633	83.146	324.390
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	826	5.696	1.189		7.711
RIDOTTO 18-25	449	1.779	1.800	4.310	8.338
RIDOTTO DOCENTI	6	68	300	299	673
RIDOTTO DOCENTI UE	3	114	163	321	601
RIDOTTO GIORNATA DEL PATRIMONIO EUROPEO	126	1.422	77		1.625
RIDOTTO SPECIALE		406			406
TOT CANALE DI VENDITA	67.463	94.620	146.837	97.928	406.848

Anno 2014

CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA DI BIGLIETTI



Anno 2015 – Venduto mensile per canale



Anno 2015 – Specifica venduto per tipologia di canale

	gen-15	feb-15	mar-15	apr-15	mag-15	giu-15	lug-15	ago-15	set-15	ott-15	nov-15	dic-15
INTERNET	12.566	8.455	5.793	9.013	11.421	11.851	12.690	15.733	8.238	9.193	10.181	12.520
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	10.019	12.003	14.412	12.883	14.865	15.336	15.696	12.435	19.067	19.437	10.562	9.150
B2B2C	3.093	3.639	5.252	5.263	5.332	5.725	6.581	6.239	6.098	6.609	4.154	3.799
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	8.079	7.394	8.773	8.317	10.813	9.153	9.864	9.415	9.464	9.978	7.900	8.054
COMPLESSIVO	33.757	31.491	34.230	35.476	42.431	42.065	44.831	43.822	42.867	45.217	32.797	33.523

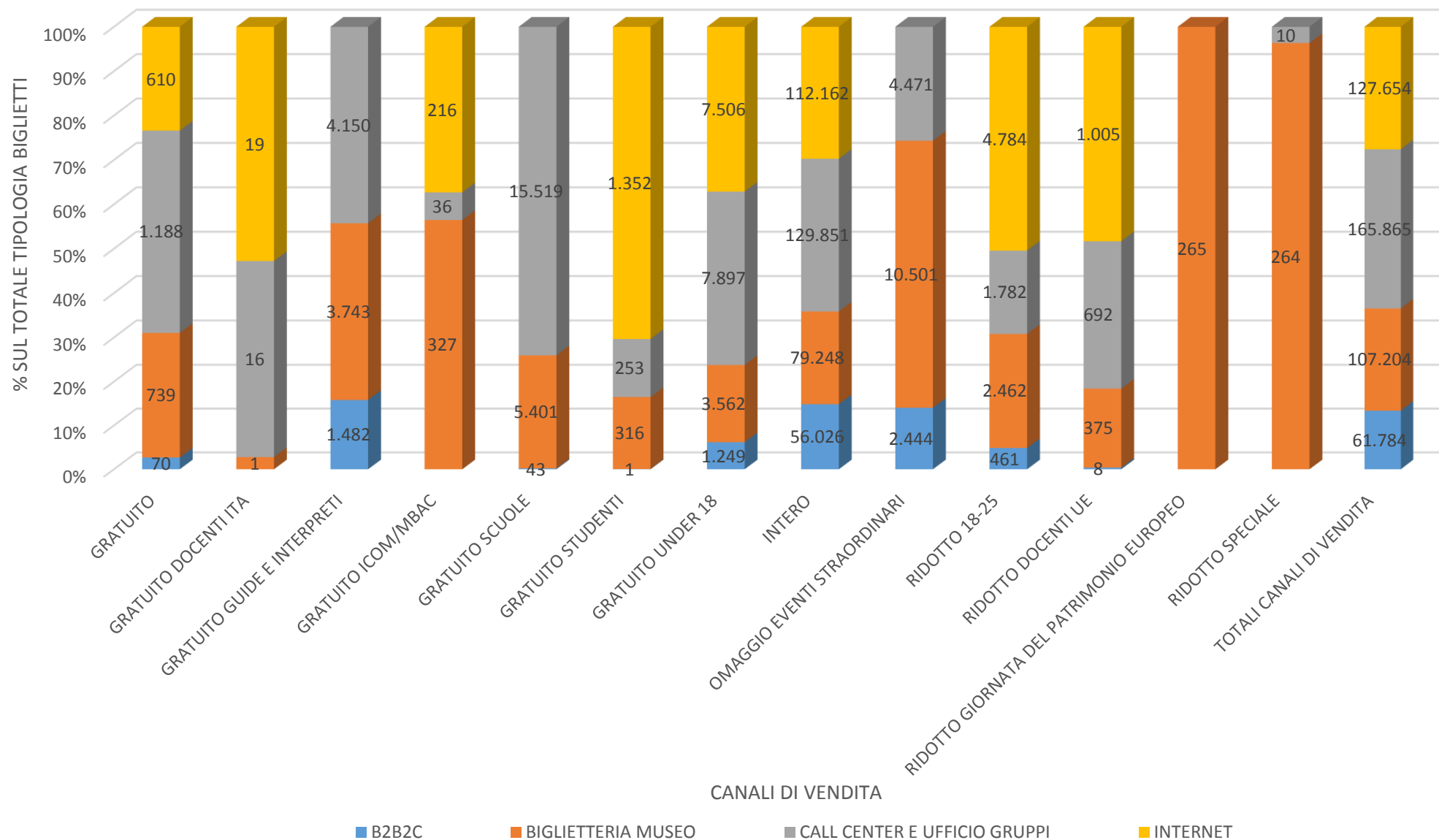
	Totale annuo per canale	% annua canale
INTERNET	127.654	28%
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	165.865	36%
B2B2C	61.784	13%
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	107.204	23%
COMPLESSIVO	462.507	100%

Anno 2015 - SPECIFICA CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA BIGLIETTI

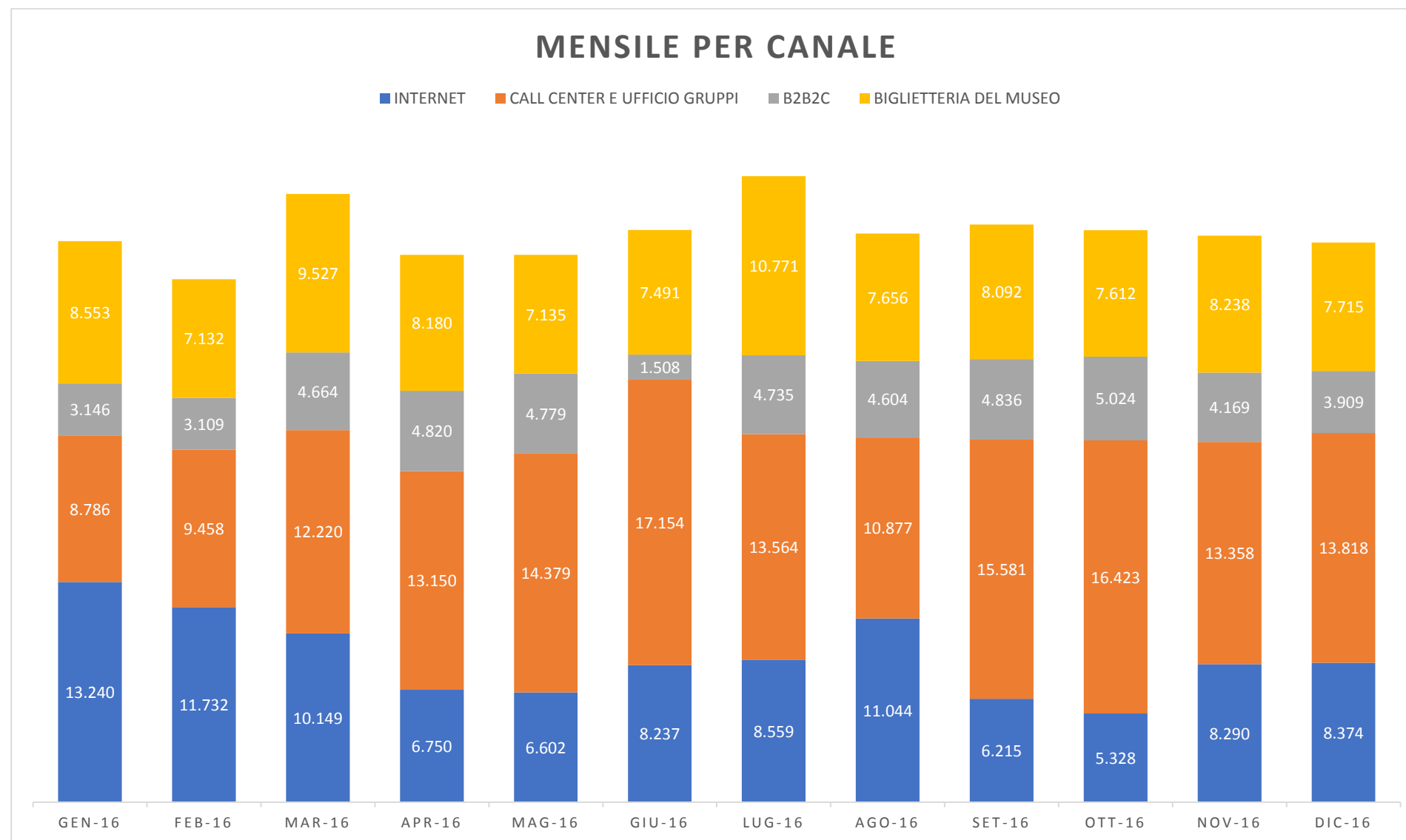
TIPOLOGIA BIGLIETTI	CANALI DI VENDITA				
	B2B2C	BIGLIETTERIA MUSEO	CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	INTERNET	TOTALE COMPLESSIVO
GRATUITO	70	739	1.188	610	2.607
GRATUITO DOCENTI ITA		1	16	19	36
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	1.482	3.743	4.150		9.375
GRATUITO ICOM/MBAC		327	36	216	579
GRATUITO SCUOLE	43	5.401	15.519		20.963
GRATUITO STUDENTI	1	316	253	1.352	1.922
GRATUITO UNDER 18	1.249	3.562	7.897	7.506	20.214
INTERO	56.026	79.248	129.851	112.162	377.287
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	2.444	10.501	4.471		17.416
RIDOTTO 18-25	461	2.462	1.782	4.784	9.489
RIDOTTO DOCENTI UE	8	375	692	1.005	2.080
RIDOTTO GIORNATA DEL PATRIMONIO EUROPEO		265			265
RIDOTTO SPECIALE		264	10		274
TOT CANALE DI VENDITA	61.784	107.204	165.865	127.654	462.507

Anno 2015

CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA DI BIGLIETTI



Anno 2016 – Venduto mensile per canale



Anno 2016 – Specifica venduto per tipologia di canale

	gen-16	feb-16	mar-16	apr-16	mag-16	giu-16	lug-16	ago-16	set-16	ott-16	nov-16	dic-16
INTERNET	13.240	11.732	10.149	6.750	6.602	8.237	8.559	11.044	6.215	5.328	8.290	8.374
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	8.786	9.458	12.220	13.150	14.379	17.154	13.564	10.877	15.581	16.423	13.358	13.818
B2B2C	3.146	3.109	4.664	4.820	4.779	1.508	4.735	4.604	4.836	5.024	4.169	3.909
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	8.553	7.132	9.527	8.180	7.135	7.491	10.771	7.656	8.092	7.612	8.238	7.715
COMPLESSIVO	33.725	31.431	36.560	32.900	32.895	34.390	37.629	34.181	34.724	34.387	34.055	33.816

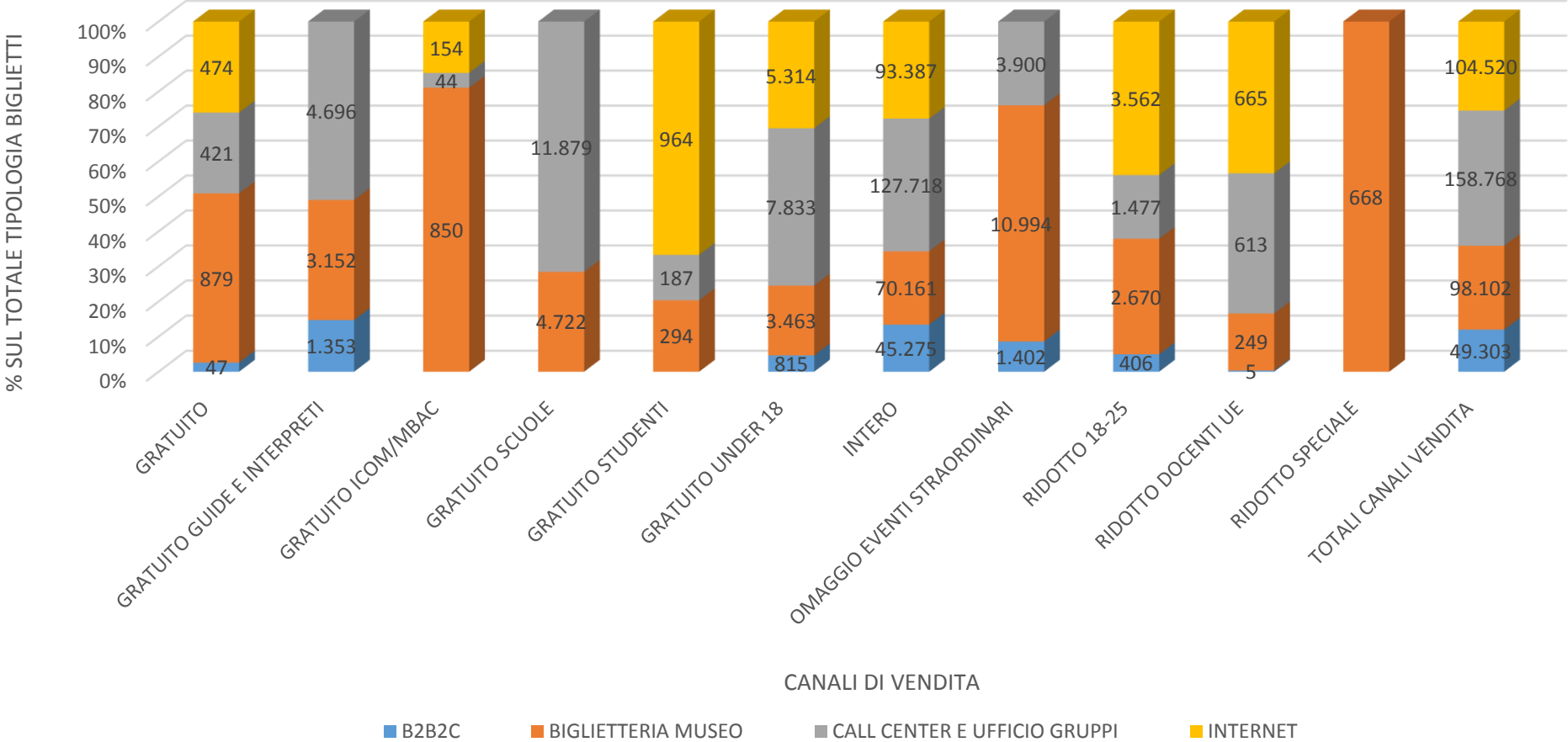
	Totale annuo per canale	% annua canale
INTERNET	104.520	25%
CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	158.768	39%
B2B2C	49.303	12%
BIGLIETTERIA DEL MUSEO	98102	24%
COMPLESSIVO	410.693	100%

Anno 2016 - SPECIFICA CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA BIGLIETTI

TIPOLOGIA BIGLIETTI	CANALI DI VENDITA				
	B2B2C	BIGLIETTERIA MUSEO	CALL CENTER E UFFICIO GRUPPI	INTERNET	TOTALE COMPLESSIVO
GRATUITO	47	879	421	474	1.821
GRATUITO GUIDE E INTERPRETI	1.353	3.152	4.696		9.201
GRATUITO ICOM/MBAC		850	44	154	1.048
GRATUITO SCUOLE		4.722	11.879		16.601
GRATUITO STUDENTI		294	187	964	1.445
GRATUITO UNDER 18	815	3.463	7.833	5.314	17.425
INTERO	45.275	70.161	127.718	93.387	336.541
OMAGGIO EVENTI STRAORDINARI	1.402	10.994	3.900		16.296
RIDOTTO 18-25	406	2.670	1.477	3.562	8.115
RIDOTTO DOCENTI UE	5	249	613	665	1.532
RIDOTTO SPECIALE		668			668
TOT CANALE VENDITA	49.303	98.102	158.768	104.520	410.693

Anno 2016

CANALE DI VENDITA PER TIPOLOGIA BIGLIETTI



1.4

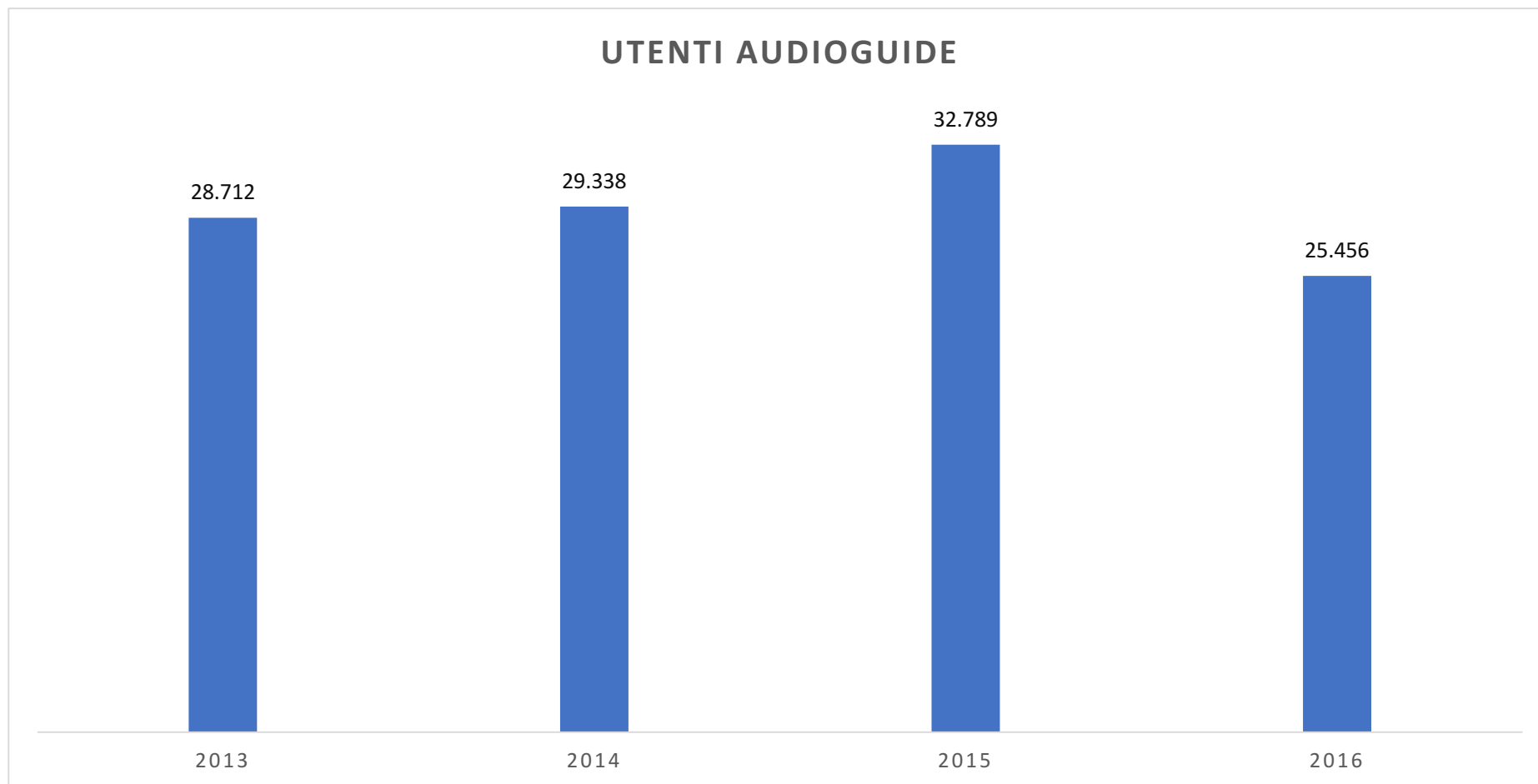
Storico di dettaglio sul fatturato del servizio bookshop dal 2013 al 2016

	FATTURATO LORDO IVA	SCONTRINI EMESSI	SCONTRINO MEDIO LORDO
2013	878.712,37 €	83.731	10,49 €
2014	860.547,05 €	74.338	11,58 €
2015	928.684,98 €	79.521	11,68 €
2016	805.673,55 €	66.085	12,19 €

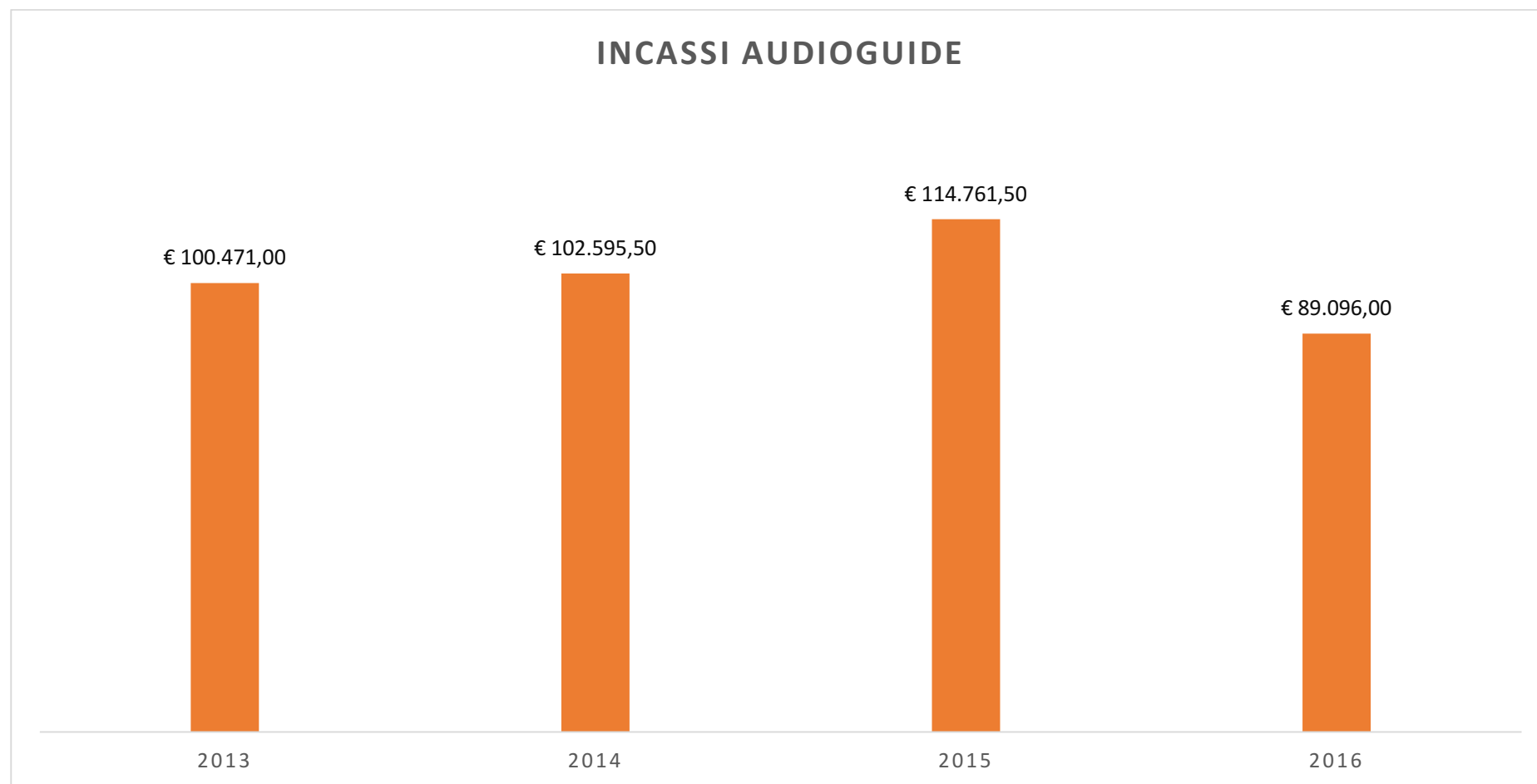
1.5

Servizio audioguide dal 2013 al 2016

Anni 2013 / 2016 – Numero utenti



Anni 2013 / 2016 – Incassi



Anni 2013 / 2016 – Tabella di sintesi

	UTENTI	INCASSI
2013	28.712	€ 100.471,00
2014	29.338	€ 102.595,50
2015	32.789	€ 114.761,50
2016	25.456	€ 89.096,00

1.6

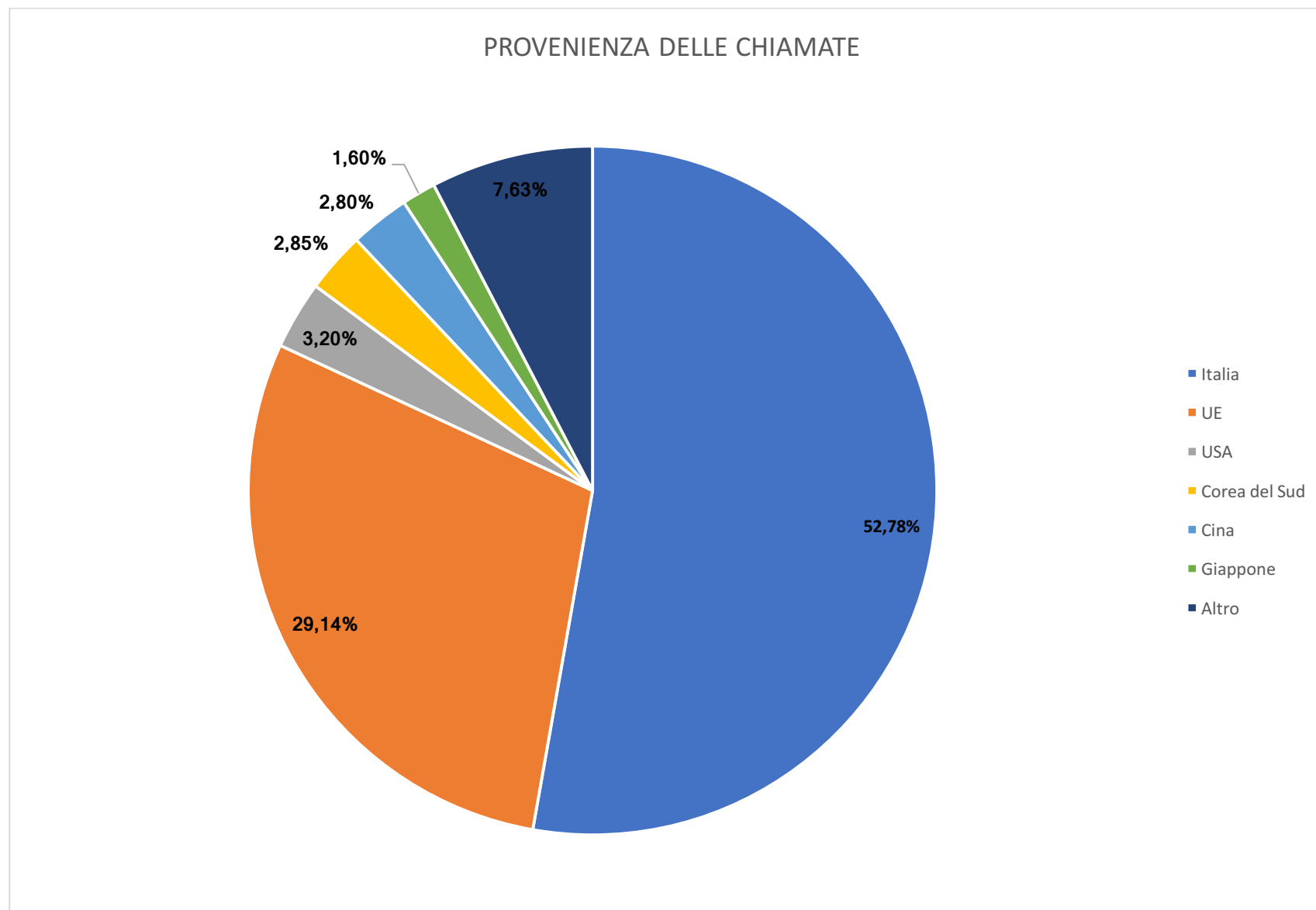
Servizio call center dal 2014 al 2016

Con dettaglio mensile del volume di chiamate, della provenienza
e delle diverse tipologie di visitatori

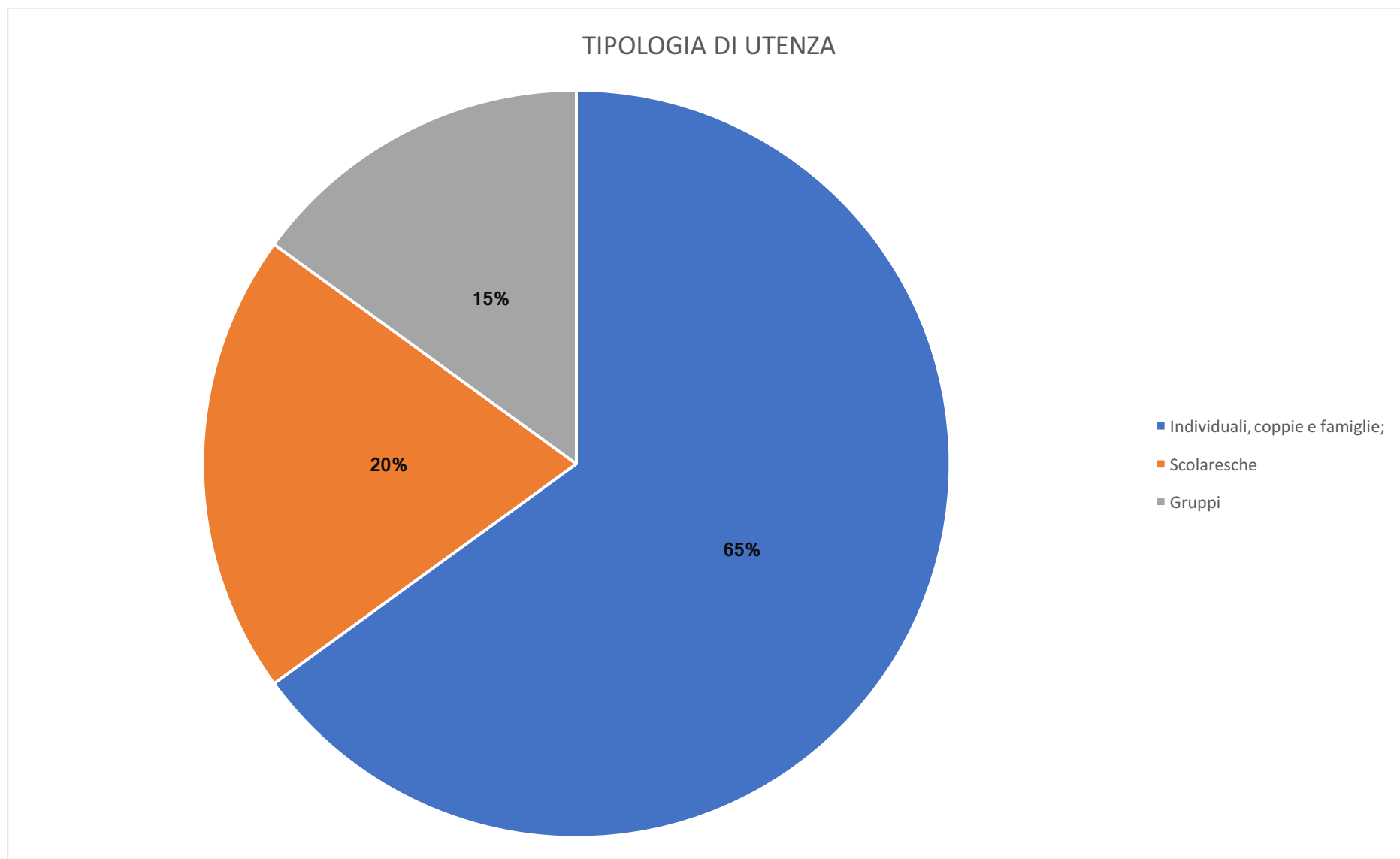
Numero di chiamate ricevute negli ultimi tre anni con dettaglio mensile

	gen	feb	mar	apr	mag	giu	lug	ago	set	ott	nov	dic	Totale
2014	12.933	13.806	17.513	17.824	17.485	15.104	17.626	18.499	23.999	20.620	17.606	16.223	209.238
2015	18.596	20.051	23.246	22.413	22.497	20.264	18.846	20.939	23.284	21.421	17.821	13.242	242.620
2016	14.971	16.183	19.101	19.836	14.890	13.367	13.350	17.394	20.431	20.283	17.604	13.252	200.662

Anno 2015 - Provenienza delle chiamate ricevute al call center



Anno 2016 – Tipologia di utenza che acquista tramite call center



1.7

Offerta didattica dal 2013 al 2016 Con dettaglio di tipologia di servizio

LABORATORIO DIDATTICO	UTENTI	INCASSI
2013	53	€ 1.170,00
2014	9	€ 1.170,00
2015	7	€ 910,00
2016	10	€ 1.300,00

LABORATORIO DIDATTICO EXTRA	UTENTI	INCASSI
2013	406	€ 1.529,00
2014	570	€ 2.223,00
2015	276	€ 1.209,00
2016	360	€ 1.374,00

VISITA GRUPPI	UTENTI	INCASSI
2013	859	€ 61.300,00
2014	805	€ 57.745,00
2015	738	€ 52.415,00
2016	479	€ 33.420,00

VISITA GRUPPI EXTRA	UTENTI	INCASSI
2013	82	€ 4.630,00
2014	68	€ 3.925,00
2015	71	€ 3.905,00
2016	61	€ 3.340,00

VISITA SINGOLI	UTENTI	INCASSI
2013	37.278	€ 130.473,00
2014	37.297	€ 130.539,50
2015	43.233	€ 151.315,50
2016	37.146	€ 130.074,00