

APPENDICE 1 AL PROGETTO

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO LA GALLERIA DELL’ACCADEMIA DI FIRENZE E IL MUSEO DI SAN MARCO PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI– ID 2090



1	PREMESSA.....	4
1.1	BREVE STORIA DEI MUSEI.....	4
2	GLOSSARIO.....	6
3	OGGETTO	7
4	DURATA.....	8
5	VALORE DELLA GARA	8
6	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	9
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	10
7.1	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	12
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	14
9	SERVIZI DI BIGLIETTERIA E ACCOGLIENZA.....	14
9.1	ORIENTAMENTO DEI VISITATORI	14
9.2	BIGLIETTERIA	16
9.2.1	BIGLIETTERIA FISICA	17
9.2.2	BIGLIETTERIA OFF SITE.....	20
9.3	CONTROLLO ACCESSI.....	28
10	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA.....	29
10.1	SERVIZIO INFORMAZIONI	30
10.2	AUDIO - VIDEO GUIDE E RADIOGUIDE	31
10.2.1	AUDIO E VIDEO GUIDE.....	31
10.2.2	RADIOGUIDE	33
10.3	APPLICAZIONE PER SMARTPHONE	34
10.4	SERVIZIO DI ASSISTENZA SALA	35
10.5	SERVIZIO DI VISITE GUIDATE	36
10.6	SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA.....	37
11	BOOKSHOP	38
11.1	SERVIZIO DI VENDITA	39
11.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	42
11.2.1	Prodotti editoriali	42
11.2.2	Merchandising	43
12	AVVIO DELLE ATTIVITA'	44

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali– ID 2090

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



12.1	FASE PRELIMINARE.....	44
12.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	47
13	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	47
13.1	Retrocessione incassi di biglietteria	48
13.2	Pagamento delle royalty	49
13.3	Versamento del Canone	50
14	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	50
15	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	50
15.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	51
15.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	51
15.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	52
15.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	59
15.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	60



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 per i Beni e le Attività Culturali (MiBAC).

Il presente Capitolato Tecnico disciplina, per gli aspetti tecnici, l'affidamento in concessione, ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, dei servizi di biglietteria, assistenza alla visita e bookshop presso la **Galleria dell'Accademia di Firenze** e il **Museo di San Marco** a Firenze.

Il capitolato tecnico è unico, e i vari servizi sono declinati nell'ottica di una gestione integrata tra i due Musei, così da massimizzare i benefici dell'affidamento congiunto. All'occorrenza viene specificata la necessità particolare per il singolo sito museale.

Del presente Capitolato fanno parte 6 Allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Planimetrie della Galleria dell'Accademia di Firenze e del Museo di San Marco;

Allegato B: Dati storici di fruizione;

Allegato C: Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato D: Progetto di allestimento dell'atrio della Galleria dell'Accademia di Firenze;

Allegato E: Planimetria della Galleria dell'Accademia di Firenze in formato .dwg;

Allegato F: Planimetria del Museo di San Marco in formato .dwg.

1.1 BREVE STORIA DEI MUSEI

L'origine della **Galleria dell'Accademia di Firenze** può farsi risalire al 1784, quando il Granduca di Toscana Pietro Leopoldo riunì le diverse scuole e associazioni di artisti – delle quali la più celebre era l'Accademia delle Arti e del Disegno fondata nel 1563 – nell'Accademia di Belle Arti. La nuova istituzione ebbe come sede due edifici di antica origine: il trecentesco Ospedale di San Matteo e il convento delle monache di San Niccolò di Cafaggio. La quadreria si arricchì presto con i dipinti provenienti dalle soppressioni dei conventi, monasteri e altre istituzioni religiose da parte di Pietro Leopoldo nel 1786 e di Napoleone nel 1810.

Nel 1872 venne data attuazione al progetto di trasferimento alla Galleria dell'Accademia di Firenze del David di Michelangelo, sottraendolo ai pericoli della collocazione originaria all'aperto in piazza della Signoria. L'architetto Emilio de Fabris fu incaricato di costruire una nuova Tribuna scenograficamente posta al termine della Galleria dei Quadri antichi, con l'illuminazione garantita da un lucernario. La complessa operazione di spostamento venne effettuata l'anno successivo, tuttavia, per l'esposizione dell'opera fu necessario attendere il termine dei lavori alla Tribuna che proseguirono per nove anni. Il 22 luglio 1882 venne così inaugurato il museo Michelangiolesco; attorno al David vennero collocati numerosi calchi di opere michelangiolesche, sostituiti successivamente da celebri sculture dell'artista a voler costituire un nucleo di opere originali del Buonarroti.

Il Salone dell'Ottocento è stato pensato e realizzato per dare una collocazione definitiva alla Gipsoteca dello scultore Lorenzo Bartolini. Il salone ospita anche alcuni modelli del suo allievo Luigi Pampaloni.

Dal 2001 è stata aperta al pubblico una sezione di strumenti musicali, allestita grazie a un accordo con il vicino Conservatorio Statale di Musica «Luigi Cherubini», proprietario della preziosa Collezione di strumenti appartenuta ai Granduchi di Toscana (Medici e Lorena), realizzando così un'ideale ricongiunzione con l'insegnamento musicale coltivato in uno specifico settore dell'antica Accademia di Belle Arti.

Con l'entrata in vigore del D.M. del 23 dicembre 2014 «Organizzazione e funzionamento dei musei statali», la Galleria dell'Accademia di Firenze è divenuta un istituto autonomo sotto il profilo scientifico, finanziario,



contabile ed organizzativo, dotandosi per la prima volta di uno statuto, un bilancio e organi di gestione propri.

Gli scopi della Galleria dell'Accademia di Firenze, perseguiti conformemente ai principi dell'ICOM, comprendono lo sviluppo e la diffusione della conoscenza e fruibilità del patrimonio, attraverso la tutela, lo studio, la promozione e gestione delle sue collezioni.

L'impegno nel campo della tutela e conservazione è perseguito con progetti annuali di restauro e di messa in sicurezza delle opere, al fine di favorirne la leggibilità e la conservazione, cui si aggiunge la preziosa attività di mantenimento in efficienza delle storiche strutture che la ospitano.

La fruibilità è perseguita anche attraverso la realizzazione di mostre permanenti e temporanee, pubblicazioni, eventi e varie offerte orientate, non ultima la presentazione internazionale delle proprie prestigiose collezioni tramite mostre temporanee.

Prezioso è anche il lavoro di ricerca sulle opere delle collezioni finalizzato alla elaborazione di cataloghi e altre pubblicazioni scientifiche.

Il **Museo di San Marco** è uno dei 49 istituti e luoghi della cultura statali afferenti al Polo Museale della Toscana.

Istituito nel marzo 2015 (DPCM 171/2014), il Polo Museale della Toscana gestisce un patrimonio culturale situato nelle province di Firenze, Siena, Arezzo, Lucca, Pisa, Pistoia, Prato, Livorno e Grosseto. Pinacoteche, musei archeologici, cenacoli, ville medicee, fortezze, edifici di destinazione religiosa testimoniano la lunga storia della Toscana: dagli antichi insediamenti etruschi e romani fino al vasto patrimonio di arti visive che dal Medioevo all'Ottocento ha caratterizzato le produzioni artistiche toscane e italiane.

Il complesso originario di San Marco venne eretto per la Congregazione Benedettina Silvestrina prima del 1300 e svolgeva oltre alle funzioni di monastero anche quelle di chiesa parrocchiale. Quando nel 1436 su ordine di papa Eugenio IV i frati Domenicani osservanti vennero insediati presso la struttura, Cosimo de' Medici affidò a Michelozzo il progetto di ristrutturazione del convento per renderlo affine ai canoni dell'architettura rinascimentale, dandogli la configurazione attuale. Nel 1443 avvenne la consacrazione definitiva e il convento contribuì al nuovo assetto del cosiddetto quartiere mediceo assieme alla Basilica di San Lorenzo e al posteriore palazzo Medici Riccardi.

Il Convento è organizzato con due chiostri (di Sant'Antonino e di San Domenico), un capitolo, due refettori e una foresteria al piano terra. Il primo piano ospitava le celle dei monaci e la grande biblioteca.

Dopo un primo esproprio del 1808, il complesso tornò ai frati dopo la caduta di Napoleone, per poi venire definitivamente confiscato dal demanio nel 1866 e riaperto come museo nel 1869, dopo essere stato dichiarato monumento di importanza nazionale. Rimasero di pertinenza dei frati domenicani la chiesa e gli ambienti affacciati sul chiostro di San Domenico.

Il Museo è rappresentato oggi soprattutto dai dipinti di Beato Angelico, uno dei massimi pittori del Rinascimento, che affrescò molti ambienti del convento, tra cui le celle del primo piano. Altri dipinti dell'Angelico, di varia provenienza, vi sono stati raccolti nel corso del secolo ventesimo, pertanto il Museo offre una straordinaria documentazione dell'attività del pittore.

Importanti sono anche le raccolte del Cinquecento, con opere di Fra Bartolomeo, e la sezione dedicata a reperti provenienti da edifici del centro storico demoliti nell'Ottocento.



2 GLOSSARIO

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

Aggio	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre.
Amministrazioni	La Galleria dell'Accademia di Firenze e il Polo Museale della Toscana, ovvero le Amministrazioni che affidano l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Commissione di controllo	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
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 contratto di concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per entrambe le Amministrazioni al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.
Direttore dell'esecuzione	Persona nominata da ciascuna Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Gestore del Contratto	È la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti delle Amministrazioni per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.
Locale o Locali	Luogo di esecuzione del servizio
Musei	Galleria dell'Accademia di Firenze e Museo di San Marco
Responsabile del Servizio	Persona nominata dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente operativo per l'Amministrazione.
Royalty	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario alle Amministrazioni pari alla quota percentuale dei ricavi dalle vendite del bookshop ed eventuali "Fuori Book" e dei servizi di assistenza alla visita, al netto dell'IVA.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente Capitolato Tecnico.

Tabella 1 – Glossario



3 OGGETTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di biglietteria, bookshop e assistenza alla visita meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte dell'Aggio riconosciuto al Concessionario e del pagamento alle Amministrazioni di corrispettivi economici (Royalty e Canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

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

- servizi di biglietteria e accoglienza (orientamento dei visitatori, biglietteria fisica e off site, controllo accessi);
- servizi di assistenza alla visita (servizio informazioni, noleggio e distribuzione audio e video guide – inclusa la realizzazione dei contenuti - e radioguide, realizzazione di una App di supporto alla visita per entrambi i Musei, servizio di assistenza sala, visite guidate e didattica);
- servizio di bookshop.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco a Firenze, secondo la dislocazione riportata nella tabella seguente:

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
SERVIZIO DI ORIENTAMENTO DEI VISITATORI	servizio richiesto	Si	NO
SERVIZIO DI BIGLIETTERIA FISICA	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO DI BIGLIETTERIA OFF SITE	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO INFORMAZIONI	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO DI NOLEGGIO AUDIO E VIDEO GUIDE E DISTRIBUZIONE RADIO GUIDE	servizio richiesto	Si	Si
REALIZZAZIONE DI UN'APP	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO DI ASSISTENZA SALA	servizio richiesto	Si	NO
SERVIZIO DI VISITE GUIDATE E DIDATTICA	servizio richiesto	Si	Si
SERVIZIO DI BOOKSHOP	servizio richiesto	Si	Si

Tabella 2 – Mappatura dei servizi

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

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

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 15, sarà facoltà delle Concedenti effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di



Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 15.2.

4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 12.2, come indicato nello Schema di Contratto.

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

5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a circa € 19.865.713,00, corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 99.328.566,00 (Euro novantanovemilionitrecentoventottomilacinquecentosessantasei/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
VALORE DELLA CONCESSIONE STIMATO	€ 19.472.352	€ 19.667.076	€ 19.863.747	€ 20.062.384	€ 20.263.008	€ 99.328.566
INCASSI STIMATI BIGLIETTERIA GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	€ 16.202.055	€ 16.364.076	€ 16.527.717	€ 16.692.994	€ 16.859.924	€ 82.646.765
INCASSI STIMATI BIGLIETTERIA MUSEO DI SAN MARCO	€ 810.853	€ 818.961	€ 827.151	€ 835.422	€ 843.776	€ 4.136.163
INCASSI STIMATI DAI SERVIZI MUSEALI GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	€ 2.211.304	€ 2.233.418	€ 2.255.752	€ 2.278.309	€ 2.301.092	€ 11.279.875
INCASSI STIMATI DAI SERVIZI MUSEALI MUSEO DI SAN MARCO	€ 248.140	€ 250.621	€ 253.127	€ 255.659	€ 258.215	€ 1.265.763
VISITATORI STIMATI GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	1.743.035	1.760.465	1.778.070	1.795.850	1.813.809	8.891.229
VISITATORI STIMATI MUSEO DI SAN MARCO	155.479	157.033	158.604	160.190	161.792	793.097

Tabella 2 – Valori stimati

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso, dei servizi di assistenza alla visita e dei prodotti dei punti vendita fisici e online (bookshop). Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo le Amministrazioni e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione. Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale di utilizzo da parte del pubblico dei Musei e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ogni servizio, il tasso di utilizzo dei differenti servizi e la spesa media per ciascun servizio (biglietto medio, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base dei dati storici relativi ai due Musei e del benchmark con strutture museali simili.

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

GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE

Numero di visitatori - è stato stimato un numero di visitatori incrementato, per il primo anno di concessione, del 7% circa rispetto al numero raggiunto nel 2017 (1.623.690), e un incremento del 1% annuo per i seguenti anni. Tale previsione è frutto di indicazioni fornite direttamente dalla Direzione della Galleria, nell'ottica di diversificare il proprio pubblico e razionalizzare i flussi di visitatori;



Incassi da biglietteria – è stato stimato un biglietto medio a visitatore (considerando il totale dei visitatori comprensivo degli ingressi gratuiti) pari a 9,30€ sulla base delle tariffe in vigore dal 1 Gennaio 2019 (12€ intero e 6€ ridotto);

Incassi da bookshop – sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari a circa l'11% del totale dei visitatori e uno scontrino medio pari a circa 10€;

Incassi dai servizi di assistenza alla visita – relativamente alle audio, video guide è stato stimato un tasso di utilizzo del 2% e una spesa media di circa 7€ a visitatore; per quanto riguarda gli incassi dalle visite guidate è stato considerato un incasso pari al prezzo di vendita stimato del servizio (110€ a gruppo) e un numero di visite in linea con lo storico (circa 100 all'anno per 20 o 25 componenti a gruppo a seconda della stagione); relativamente agli incassi dalle attività didattiche è stato stimato un incasso pari al prezzo di vendita stimato del servizio (1,5 € a persona) e un numero di utenti corrispondenti a 1 gruppo a settimana di 20 o 25 componenti a seconda della stagione.

MUSEO DI SAN MARCO

Numero di visitatori - è stato stimato un numero di visitatori incrementato, per il primo anno di concessione, del 3% rispetto al numero raggiunto nel 2017 (150.906), e un incremento del 1% annuo per i seguenti anni. Tale previsione è frutto di indicazioni fornite direttamente dalla Direzione del Polo;

Incassi da biglietteria – è stato stimato un biglietto medio a visitatore pari a 5,20€ (considerando il totale dei visitatori comprensivo degli ingressi gratuiti) sulla base delle future tariffe in vigore dal 1 marzo 2019 (8€ intero e 4€ ridotto);

Incassi da bookshop – sono stati stimati un tasso di utilizzo del servizio pari a circa il 16% del totale dei visitatori e uno scontrino medio pari a circa 8€;

Incassi dai servizi di assistenza alla visita – relativamente alle audioguide è stato stimato un tasso di utilizzo del 3,5% e una spesa media di circa 5,5€ a visitatore; per quanto riguarda gli incassi dalle visite guidate è stato considerato un incasso pari al prezzo di vendita stimato del servizio (110€ a gruppo) e un numero di visite pari a circa 80 all'anno per 20 o 25 componenti a gruppo a seconda della stagione; relativamente agli incassi dalle attività didattiche è stato stimato un incasso pari al prezzo di vendita stimato del servizio (1,5 € a persona) e un numero di utenti corrispondenti a 1 gruppo a settimana di 20 o 25 componenti a seconda della stagione.

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 e Finanziario di massima, il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il piano economico di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

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

6 LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato:

- all'interno della Galleria dell'Accademia di Firenze, in via Ricasoli 58-60 a Firenze;
- all'interno del Museo di San Marco, in Piazza San Marco 3 a Firenze;

negli spazi rappresentati nelle planimetrie di cui all'Allegato A.

- Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, la biglietteria fisica e il desk infopoint e audio, video guide e radioguide sono collocati nell'atrio di ingresso, aperti al pubblico senza bisogno di biglietto d'ingresso. L'atrio è oggetto di un progetto di riallestimento da parte dell'Amministrazione, visibile all'allegato D. Tale locale sarà dotato dalla Galleria di arredi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario.



Il bookshop, la cui planimetria quotata è riportata all'allegato A, è collocato al termine del percorso museale, ed è da arredare a cura e spese del Concessionario come meglio specificato al par. 11.1.

Sarà messo a disposizione del Concessionario un locale spogliatoio all'interno della Galleria, ad uso non esclusivo, contenente armadietti riservati al personale del concessionario. Si specifica che non saranno messi a disposizione del Concessionario locali magazzino all'interno della Galleria.

- Presso il Museo di San Marco, la biglietteria è collocata all'ingresso del Museo, il bookshop nel cosiddetto "Refettorio Piccolo" dove è presente l'affresco di Domenico Ghirlandaio raffigurante il Cenacolo. Le planimetrie quotate sono visibili all'allegato A e tutti gli arredi sono a carico del Concessionario.

Non saranno messi a disposizione del Concessionario spazi magazzino.

I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2).

Il Responsabile del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione si riservano l'accesso ai locali in qualsiasi momento, anche durante l'orario di chiusura al pubblico.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, pena l'applicazione delle Penali n. 1) e 2) di cui al paragrafo 15.2:

- Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze,
 - Servizio di biglietteria fisica: dal martedì alla domenica dalle ore 8.15 alle ore 18.20;
 - Servizi di orientamento dei visitatori e controllo accessi, servizi di assistenza alla visita e servizio bookshop: negli orari di apertura del Museo, vale a dire dal martedì alla domenica dalle ore 8.15 alle ore 18.50.

Nei mesi da giugno a settembre il Museo potrà continuare a osservare orario prolungato fino alle 22, in alcune serate, a discrezione della Direzione.

I giorni di chiusura sono il 1° Gennaio, il 25 Dicembre e tutti i lunedì, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero per i beni e le attività culturali.

- Presso il Museo di San Marco,
 - Servizio di biglietteria fisica: tutti i giorni dalle ore 8.15 alle ore 13.20;
 - Servizi di assistenza alla visita e servizio bookshop: negli orari di apertura del Museo, vale a dire tutti i giorni dalle ore 8.15 alle ore 13.50.

I giorni di chiusura sono il 1° Gennaio e il 25 Dicembre, la prima, terza e quinta domenica e il secondo e quarto lunedì di ogni mese, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero per i beni e le attività culturali.

L'Amministrazione si riserva di prolungare l'orario di apertura nelle giornate di sabato, domenica e festivi. L'eventuale estensione di orario sarà oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione prima della data di Avvio delle Attività (par. 12.2).

Le Amministrazioni potranno richiedere altresì al Concessionario di assicurare eventuali aperture straordinarie nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie.

7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

Per il Concessionario: il Gestore del Contratto è la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del Contratto, responsabile nei confronti delle Amministrazioni per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte delle Amministrazioni e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto



svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i “Responsabili di servizio”, le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro e per ogni sede, saranno, distintamente, i referenti di ciascuna Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 15 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario alle Amministrazioni nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto di cui al capitolo 12, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I Responsabili di servizio dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza presso la Galleria e il Museo di San Marco 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 dei Musei, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

In caso di espressa richiesta da parte delle Amministrazioni (formulata via telefono oppure via mail) il Gestore del Contratto, inoltre, dovrà assicurare la propria presenza presso la Galleria dell'Accademia di Firenze o il Museo di San Marco, a seconda della richiesta, entro le ore 18,00 del giorno successivo a quello in cui avviene la convocazione. In caso di mancato rispetto di tale termine si applica la penale di cui al n. 3) del successivo paragrafo 15.2.

Con l'obiettivo di garantire alle Amministrazioni la continuità della reperibilità del gestore, qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del Contratto, è tenuto a comunicare il nominativo e i contatti del nuovo Gestore tempestivamente, e comunque entro e non oltre 48 ore dall'intervenuta modifica.

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

- programmazione, organizzazione, coordinamento e controllo dei Servizi (es. sostituzione tempestiva delle assenze, soluzione di eventuali emergenze tecniche, verifica della presenza e della puntualità del personale in turno, etc.);
- raccolta e controllo delle informazioni per la gestione della reportistica e delle penali;
- gestione delle richieste, delle segnalazioni e delle problematiche sollevate dalle Amministrazioni;
- 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 delle Amministrazioni.

Per le Amministrazioni:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali anche avvalendosi della collaborazione dei Direttori dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante di entrambe le Amministrazioni nei rapporti con il Concessionario. Al Responsabile del Contratto sono demandate le attività previste in capo al medesimo dal D.Lgs. 50/2016 e dalle Linee Guida dell'A.N.AC n. 3 recanti “Nomina, ruolo e compiti del responsabile unico del procedimento per l'affidamento di appalti e concessioni”. Trova applicazione la relativa disciplina.
- il **Direttore dell'esecuzione**, individuato da ciascuna Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del Capitolato Tecnico, del Contratto e di quanto oggetto dell'offerta tecnica da parte del Concessionario in ciascun sito in cui vengono svolti i servizi oggetto della Concessione. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 15 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 Responsabile del Contratto e dei Direttori dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dalle Amministrazioni al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 12.2.

7.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale di biglietteria e bookshop impiegato dal Concessionario presso entrambi i Musei, il personale di controllo accessi e assistenza sala e il personale addetto alle informazioni e all'orientamento dei visitatori impiegato dal Concessionario presso la Galleria dell'Accademia di Firenze dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 20, 21 e 22 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, limitatamente al personale di biglietteria fisica impiegato presso entrambi i Musei, l'impegno a garantire, per ogni turno di servizio e per ciascuna sede, la presenza di personale con conoscenza delle seguenti lingue straniere oltre all'inglese: tedesco, francese e spagnolo con livello almeno B1² con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2).

Il personale addetto alle informazioni e all'orientamento dei visitatori presso la Galleria dell'Accademia di Firenze dovrà conoscere anche la lingua spagnola per un livello minimo di conoscenza certificato B2³ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 27 e 28 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, limitatamente al personale addetto alle informazioni impiegato presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, l'impegno a garantire, per ogni turno di servizio, la presenza di personale con conoscenza delle seguenti lingue straniere oltre all'inglese e allo spagnolo: tedesco e francese con livello almeno B1⁴ con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2).

Per quanto riguarda i servizi di visite guidate e attività didattiche, le caratteristiche del personale dedicato e le lingue richieste sono declinate nei rispettivi paragrafi (10.5 e 10.6).

Ai capitoli 9, 10 e 11 è riportata una tabella di sintesi delle lingue richieste da capitolato e di quelle eventualmente migliorative per il personale dedicato ai servizi o per i contenuti dei servizi offerti.

Si specifica che non è richiesta certificazione per il personale di madrelingua straniera.

Allo scopo di migliorare la fruizione generale dei visitatori, presso entrambi i Musei tutto il personale impiegato dal Concessionario dovrà essere in grado di erogare, su richiesta dei visitatori, le informazioni di base per la visita (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi del Museo, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), incluse informazioni sulla collezione, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso il Museo. Nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica dei due Musei, all'occorrenza il personale addetto presso un sito deve essere in grado di erogare informazioni basilari sull'altro sito (ad es. di che Museo si tratta, dove si trova, quali servizi offre).

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

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

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

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



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

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 personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre alle Amministrazioni nel corso della fase preliminare) e di tesserino di riconoscimento, corredato di fotografia e contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro, da esporre durante lo svolgimento del proprio servizio.

Qualora parte delle disposizioni qui riportate non dovessero essere rispettate, o le Amministrazioni giudicassero che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, esse si riservano la possibilità, a loro insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da esse giudicate non idonee allo svolgimento dei servizi.

In tal caso il Concessionario s'impegna a procedere alla sostituzione delle risorse oggetto della richiesta con figure professionali di pari inquadramento, esperienza e capacità, entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalle Amministrazioni, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con le stesse, pena l'applicazione della penale di cui al n. 4) del paragrafo 15.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo alle Amministrazioni la documentazione di cui al paragrafo 12.1, impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 12.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione alle Amministrazioni. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo alle Amministrazioni la documentazione di cui al paragrafo 12.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 12.2).

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dalle Amministrazioni sia che venga decisa direttamente dal Concessionario, qualora la nuova risorsa proposta non rispetti le suddette caratteristiche, il Concessionario dovrà provvedere a sostituire la stessa entro il termine di 10 giorni solari dal ricevimento della comunicazione inviata dalle Amministrazioni/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 4) del paragrafo 15.2, ma il *dies a quo* per il rilevamento del ritardo decorrerà dalla prima data di ricezione della richiesta di sostituzione nel caso di sostituzione richiesta dalle Amministrazioni, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

Sarà richiesta un'attività di formazione del personale della durata di almeno 3 giornate lavorative di 8 ore ciascuna, da svolgersi e concludersi almeno entro 15 (quindici) giorni solari antecedenti la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 12.2), a cura e carico del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori di biglietteria, controllo accessi e accoglienza;
- (ii) operatori di assistenza sala;
- (iii) operatori addetti a visite guidate e attività didattica;
- (iv) operatori addetti a informazioni e distribuzione audio, video e radioguide;
- (v) operatori dei bookshop;
- (vi) gestore del contratto;
- (vii) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff delle Amministrazioni);
- (viii) personale tecnico (appartenente allo staff delle Amministrazioni).



Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 5) di cui al paragrafo 15.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e le Amministrazioni nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- a ciascun Museo e alle relative collezioni, oltre che al codice di comportamento adottato dal MiBAC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 6) di cui al paragrafo 15.2.

8 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

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

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

9 SERVIZI DI BIGLIETTERIA E ACCOGLIENZA

I servizi di biglietteria e accoglienza rappresentano l'interfaccia di primo contatto con i visitatori e lo strumento mediante il quale i titoli di accesso e i servizi di assistenza alla visita sono promossi e venduti presso il pubblico. In particolare esso prevede le seguenti attività:

- orientamento dei visitatori;
- biglietteria;
- controllo degli accessi.

9.1 ORIENTAMENTO DEI VISITATORI

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
PRESIDI	n. di presidi	5	/

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE	italiano	X	
	inglese livello B2	X	
	spagnolo livello B2	X	

Tabella 3 – Caratteristiche del servizio di orientamento dei visitatori



Oggetto del servizio, da erogare solo presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, è la gestione delle code, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori in prossimità dell'ingresso della Galleria (anche lungo via Ricasoli) con personale dedicato, con l'obiettivo di fornire informazioni utili e riconoscibili indicazioni istituzionali.

Si tratta della prima interfaccia tra i visitatori e il Museo, a tal proposito le informazioni dovranno essere erogate con la massima chiarezza e il personale addetto al servizio dovrà essere ben riconoscibile come addetto *ufficiale* della Galleria dell'Accademia di Firenze.

La configurazione del servizio di cui alla sopra riportata tabella n. 3 in termini di numero di presidi è quella definita dall'Amministrazione per la gestione del flusso attuale dei visitatori. Resta inteso che nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze relative ai flussi dei visitatori.

A titolo esemplificativo e non esaustivo, le informazioni da veicolare riguarderanno le seguenti tematiche:

- a) orari di apertura e dei servizi offerti presso entrambi i Musei;
- b) presenza di esposizioni temporanee, eventi, etc.;
- c) collocazione della biglietteria e dell'ingresso;
- d) tempi di attesa alla biglietteria in tempo reale;
- e) tempi di attesa all'accesso in tempo reale;
- f) tempi di attesa ai controlli di sicurezza;
- g) tipologie e tariffe dei titoli di accesso offerti;
- h) tipologie e tariffe dei servizi di assistenza alla visita offerti (visite guidate, laboratori didattici, audio/video-guide, etc.)
- i) numero e tipologia di titoli di accesso ancora disponibili nella giornata presso la biglietteria fisica con specifica dell'orario di accesso;
- j) numero e tipologia di servizi di assistenza alla visita ancora disponibili nella giornata presso la biglietteria fisica con specifica dell'orario di accesso;
- k) informazioni di carattere generale sui Musei;
- l) informazioni che agevolino i visitatori a superare i controlli di sicurezza per accedere alla Galleria;
- m) informazioni che agevolino il rapido ingresso dei visitatori alla Galleria (ad es. se del caso, esibizione del documento d'identità);
- n) informazioni che agevolino i visitatori a collocarsi nella fila di accesso corretta;
- o) regole per la fruizione dei beni (ad esempio l'elenco dei comportamenti vietati all'interno del sito, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti, etc.);
- p) comunicazioni di servizio che le Amministrazioni reputino opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica (**voce 3** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le soluzioni proposte per la trasmissione di informazioni che supportino l'utenza in prossimità dell'ingresso della Galleria dell'Accademia di Firenze, con riferimento anche ad apparati illustrativi o tecnologici o strumenti che aumentino la riconoscibilità degli addetti del Concessionario.

Si specifica che, per ragioni di decoro e tutela del bene storico, non è consentita l'installazione di nessun dispositivo (cartelli, banner, schermi etc.) sulle strutture esterne della Galleria dell'Accademia di Firenze.

Resta inteso che la Galleria, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico (ad es. grafica, layout etc.) non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al sistema di orientamento dei visitatori costituiranno obbligazioni contrattuali.



L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n° 7) del par 15.2.

9.2 BIGLIETTERIA

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

Obiettivo generale del servizio è quello di migliorare la fruizione del pubblico, con particolare riferimento alla Galleria dell'Accademia di Firenze, rendendo l'accesso più ordinato e contingentato sulla base di un'organizzazione su turni d'accesso. Il sistema di prenotazione online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all'acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso i Musei senza titolo d'accesso. Questo obiettivo è da considerarsi primario per le Amministrazioni.

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

1. Biglietteria fisica, accoglienza e controllo accessi;
2. Biglietteria offsite (tramite Sito WEB - per acquisto di titoli di accesso e servizi di assistenza alla visita e vendita dei prodotti del bookshop online - e Call center per acquisto di titoli di accesso e servizi di assistenza alla visita).

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

- 1) Biglietto *ordinario*;
- 2) Biglietto *ordinario* + eventuale supplemento *mostra temporanea*;
- 3) Biglietto *ordinario* + servizio di assistenza alla visita (es. attività didattica, visite guidate, audioguide etc.);
- 4) Altri, quali biglietto evento, *membership card* o altre tipologie di biglietti di volta in volta definiti dalle Amministrazioni.

Si specifica che tutte le modalità di visita sopra indicate dovranno obbligatoriamente essere **abbinate a un turno d'accesso**, ovvero a un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria.

Inoltre, allo scopo di contrastare i fenomeni di *secondary ticketing*, solo relativamente alla Galleria dell'Accademia di Firenze tutte le modalità di visita sopra indicate dovranno essere **associate a un nominativo univoco** riportato sul singolo biglietto, e l'identità del possessore dovrà essere verificata dal personale del Concessionario. Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica (**voce 9** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le soluzioni proposte dal concessionario per un'efficace verifica dei nominativi riportati sui biglietti, che dovranno comportare il minimo impatto sul tempo di accesso al Museo.

Per quanto riguarda il dettaglio delle ulteriori strategie da attuare a contrasto del *secondary ticketing* da parte del Concessionario, esse verranno stabilite in accordo con la Direzione della Galleria dell'Accademia di Firenze prima della data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza annuale o su richiesta dell'Amministrazione, il concessionario concorda con la Galleria dell'Accademia di Firenze le eventuali variazioni alle suddette strategie da attuare al fine di strutturare il sistema in modo dinamico.

È richiesta garanzia di una percentuale giornaliera di biglietti disponibili presso la biglietteria fisica di entrambi i Musei. L'ammontare di tale percentuale è da intendersi variabile in base a quanto proposto dal Concessionario in offerta



tecnica alla **voce 6** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara o su richiesta esplicita da parte delle Amministrazioni.

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

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

I prezzi dei biglietti d'ingresso sono stabiliti dalle Amministrazioni. Le Amministrazioni, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riservano di individuare politiche tariffarie dei titoli di accesso ulteriori e diverse rispetto a quelle attualmente in vigore, quali abbonamenti, biglietti combinati, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiBAC. La piattaforma informatica di cui al par. 9.2.2.3 deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo di titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei diversi periodi dell'anno, con la possibilità di prevedere riduzioni, scontistiche e promozioni anche dinamicamente, sulla base di criteri preimpostati o legati ai comportamenti dei visitatori. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta delle Amministrazioni, pena l'applicazione della penale n. 9) di cui al paragrafo 15.2.

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

Le Amministrazioni si riservano di organizzare presso ogni Museo mostre ed eventi occasionali per i quali il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di biglietteria (vendita in biglietteria fisica, prenotazione e vendita tramite biglietteria off site). Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze viene organizzata in genere una mostra temporanea all'anno nei mesi di minore affluenza (dicembre – marzo).

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

I biglietti devono essere emessi, almeno, su carta con banda magnetica con codice a barre e/o QR Code, smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO, e devono indicare per ciascun sito museale un numero di serie continuo, pur al variare della tipologia/tariffa di volta in volta applicata, tra quelle previste dalle Amministrazioni.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 9.2.2.3.

9.2.1 BIGLIETTERIA FISICA

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
ARREDI E POSTAZIONI	n. postazioni di vendita	3*	2
	arredi a carico del concessionario	NO	Sì

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE	italiano	X	
	inglese livello B2	X	
	spagnolo livello B1		X
	francese livello B1		X
	tedesco livello B1		X

Tabella 4 – Caratteristiche del servizio di Biglietteria fisica



Oggetto del servizio è la gestione con personale dedicato delle postazioni di vendita fisiche collocate presso i due Musei secondo la dislocazione di seguito descritta.

• Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, tre postazioni di vendita destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione di eventuali card turistico – culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1);
- c) ove espressamente richiesto dall'Amministrazione: acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti (rif. par. 9.2.2.3);
- d) *all'occorrenza (**voce 6** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara), una postazione aggiuntiva potrà occuparsi anche della conversione in titoli d'accesso dei voucher di prenotazione gruppi e scuole.

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato come oggi nell'atrio, visibile nella planimetria allegata (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo. L'ambiente è oggetto di un progetto di riallestimento da parte dell'Amministrazione, visibile nella planimetria allegata (Allegato D). Gli arredi saranno concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario dalla Galleria, il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come specificato di seguito.

Presso l'atrio del Museo saranno installati (a cura dell'Amministrazione) 2 video monitor informativi non interattivi nei quali risulteranno, oltre alle informazioni sugli orari e sull'apertura delle sale, su tipologia e prezzi di servizi offerti (visite guidate, attività didattiche, laboratori), sulle iniziative proposte, sulle strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori (connessione wi-fi, app) e sulle norme di comportamento che regolano il Museo, anche i tempi di attesa alle casse e la disponibilità in tempo reale dei biglietti per ogni fascia oraria. Il Concessionario dovrà garantire la piena operatività di tali funzionalità entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2), provvedendo alla trasmissione di tali informazioni tramite allacciamento sui propri terminali e a quant'altro necessario per l'erogazione del servizio.

• Presso il Museo di San Marco, due postazioni di vendita destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- a) emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo, conversione di eventuali card turistico – culturali già emesse in titoli di accesso;
- b) rimborso del costo del biglietto o di altri servizi, in caso di necessità, per cause imputabili al Concessionario stesso o all'Amministrazione (le modalità di dettaglio saranno concordate con l'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1));
- c) distribuzione di audioguide e/o radioguide;
- d) servizio informazioni al pubblico anche attraverso la distribuzione di materiale informativo;
- e) ove espressamente richiesto dall'Amministrazione: acquisizione, nel rispetto delle norme in tema di trattamento dei dati personali, dei dati comuni necessari alla profilazione degli utenti (rif. par. 9.2.2.3).

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato come oggi all'ingresso del Museo, visibile nella planimetria allegata (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo. Il progetto e l'allestimento degli arredi e il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario, come specificato di seguito. Potrà essere richiesto al personale del Concessionario di distribuire materiali informativi cartacei, su richiesta dell'Amministrazione e forniti anche dalla stessa.



Il Concorrente dovrà descrivere in Offerta Tecnica una proposta progettuale relativa alla biglietteria presso il Museo di San Marco, corredata di rappresentazioni grafiche da allegare nell'apposita sezione del sistema denominata "Progetto di allestimento Biglietteria Museo di San Marco" completa di abaco degli arredi con specifica dei materiali. Saranno valutati in offerta tecnica (voce 43 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) sia il progetto di allestimento (la sua conformazione) che i materiali scelti (qualità delle finiture e armonia con gli spazi circostanti).

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

Il progetto di allestimento proposto in sede di gara dovrà seguire in linea di massima l'attuale predisposizione degli arredi, visibile in sede di sopralluogo, utilizzando materiali con tonalità e stile simili agli attuali e comunque in armonia con l'ambiente circostante.

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

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

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 12.2), pena l'applicazione della penale n. 10) di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare lo spazio di biglietteria presso il Museo di San Marco in conformità con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

Sarà valutata in offerta tecnica (voce 5 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) la proposta di soluzioni (anche tecnologiche) presso la biglietteria del Museo di San Marco per la diffusione di tutte le informazioni ritenute utili per la fruizione del Sito Museale, come ad esempio informazioni su orari e apertura delle sale, su tipologia e prezzi di servizi offerti (visite guidate, attività didattiche, laboratori), sulle iniziative proposte, sulle strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori (connessione wi-fi, app) e sulle norme di comportamento che regolano il Museo.

Ogni postazione di vendita deve costituire un "Punto remoto" della piattaforma informatica.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso presso ciascun Museo, visionabili in sede di sopralluogo e, per quanto riguarda la Galleria dell'Accademia di Firenze, in armonia con la nuova grafica che il Concessionario riceverà dall'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1), con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor. **In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** (cfr. par. 12.1) - **sottopone a ciascuna Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.**

In caso di mostre o eventi, potrà essere richiesto che i biglietti riportino la relativa immagine anche in quadricromia appositamente fornita dall'Amministrazione stessa. Tali modifiche potranno essere richieste all'incirca 3 volte all'anno.

Le Amministrazioni potranno chiedere al personale di biglietteria fisica di acquisire, contestualmente alla vendita dei titoli di accesso, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori, quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., non finalizzate alla identificazione personale degli stessi, analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti off site di cui al paragrafo successivo. In Offerta Tecnica (voce 37 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) il concorrente dovrà descrivere le soluzioni proposte per l'acquisizione di tali dati comuni che dovranno comportare il minimo impatto sul tempo di erogazione del biglietto e di attesa alle casse.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di biglietteria di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i (per l'emissione dei titoli di accesso,



incluse le card in pvc e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, carta termica, tessere PVC, etc.

E' inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni di biglietteria della connettività internet per garantire il collegamento con la infrastruttura informatica di supporto di cui al paragrafo 9.2.2.3 (Piattaforma informatica). Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

L'area della biglietteria fisica presso entrambi i Musei dovrà essere dotata dal Concessionario di connessione wi-fi per permettere ai visitatori di scaricare l'App di supporto alla visita di cui al successivo par. 10.3.

Si specifica che non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce. Inoltre sarà onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente (ad es. presso la Galleria dell'Accademia di Firenze con le apparecchiature elettroniche di vigilanza).

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto da ciascuna Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione straordinaria. 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. 11) di cui al par. 15.2.

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

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre nei locali biglietteria, permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita per ciascun museo, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti via internet e via telefono. Il Concessionario si obbliga a rilasciare a tutti i visitatori gli scontrini, le fatture e comunque tutti i documenti fiscalmente previsti dalla vigente normativa utilizzando gli strumenti e i moduli di legge. Le Amministrazioni si riservano 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 costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza. Nessun servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte delle Amministrazioni.**

L'attivazione delle postazioni di vendita per entrambi i Musei deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 8) del paragrafo 15.2.

9.2.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
SERVIZIO UNICO			
		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE PERSONALE DI CONTACT CENTER	italiano	X	
	inglese livello B2	X	
	spagnolo livello B2	X	
	francese livello B1		X
	tedesco livello B1		X
	cinese livello B1		X
LINGUE SISTEMA IVR DEL CONTACT CENTER	italiano	X	
	inglese	X	



	spagnolo	X	
	francese	X	
	tedesco	X	
	cinese	X	
	giapponese	X	
SITO WEB DI VENDITA (LINGUE CONTENUTI)	italiano	X	
	inglese	X	
	spagnolo	X	
	francese	X	
	tedesco	X	
	cinese	X	
	giapponese	X	

Tabella 5 – Caratteristiche del servizio di Biglietteria Off Site

Oggetto del servizio è la prenotazione e/o prevendita dei titoli di accesso e dei servizi di assistenza alla visita tramite Sito WEB di vendita e Call Center secondo le modalità descritte nei precedenti paragrafi.

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

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

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

La prenotazione e/o la prevendita dei titoli di accesso, che dovrà essere organizzata in fasce orarie, non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello ammissibile per ciascuna fascia oraria e non potrà superare il contingente di biglietti prenotabili o prevendibili che sarà concordato con ciascun Museo entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell’esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2) e che potrà essere modificato in itinere dall’Amministrazione stessa.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso *print-at-home* dovranno essere sottoposti con congruo anticipo a ciascuna Amministrazione così da essere pronti **entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività** (cfr. par. 12.1). Per quanto riguarda la Galleria dell’Accademia di Firenze, dovranno essere in armonia con la nuova grafica che il Concessionario riceverà dall’Amministrazione prima dell’Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Nell’ottica di migliorare la fruizione complessiva dei Musei, grazie alla saturazione dei turni d’accesso disponibili, alla minimizzazione del fenomeno del *no-show* e all’ottimizzazione del sistema di prenotazione, saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara). A titolo esemplificativo e non esaustivo, andranno esplicitate le modalità di prenotazione per i gruppi e le scuole (per gruppi non scolastici si intendono max. 20 componenti nell’alta stagione (marzo-settembre) e max. 25 componenti nella bassa stagione (ottobre – febbraio)) e per i visitatori già in possesso di card turistico – culturali, sempre con l’obiettivo di rendere più ordinato l’afflusso ai Musei garantendo l’ingresso a tutti i visitatori che ne facciano richiesta (ad es. è necessario ridurre al minimo il numero di visitatori che si presenta alla biglietteria senza aver prenotato un turno d’accesso).

Resta inteso che le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riservano la facoltà di concordare con l’Aggiudicatario modifiche al sistema di prenotazione offerto, purché queste non abbiano alcun



impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche al sistema di prenotazione costituiranno obbligazioni contrattuali.

L'infrastruttura informatica di cui al par. 9.2.2.3 deve essere realizzata e attivata senza soluzione di continuità alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). L'attuale Concessionario trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni effettuate per il periodo successivo alla data di stipula del contratto (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 12.1). Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario uscente, che avrà diritto a percepire i relativi incassi per il periodo per il quale effettuerà il servizio di prenotazione.

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

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

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età;
- sesso;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.. La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2).

9.2.2.1 SITO WEB DI VENDITA

Il Concessionario deve realizzare due siti web di vendita dedicati alla vendita di titoli d'accesso e servizi di assistenza alla visita, rispettivamente uno per la Galleria dell'Accademia di Firenze, uno per il Museo di San Marco. Tali siti dovranno essere accessibili tramite un link presente sul sito web ufficiale di ciascun Museo. Il Concessionario dovrà gestire tali siti per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze di ogni Amministrazione.

Ogni Sito di vendita deve essere implementato secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

Il Concessionario sarà chiamato a collaborare attivamente con ciascuna Amministrazione nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali che si conformino scorrettamente come siti ufficiali.

Le caratteristiche minime di ogni sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tedesca, cinese, giapponese;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiBAC e con il logo di ciascun Museo al fine di indurre l'utente a considerare il sito WEB di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti di ciascuna Amministrazione nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo di ciascun Museo e del Mibac e/o di altri loghi ufficiali richiesti dalle Amministrazioni e assenza del logo del Concessionario;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti, eventi e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;
- presenza di una pagina per l'e-commerce dei prodotti del bookshop (cfr. par. 11.1).



Ciascun sito WEB deve essere dotato di un sistema di CMS (Content Management System) dedicato alla gestione di tutti gli eventuali contenuti da veicolare (testi, immagini, video, audio). Dovranno infatti essere consentite diverse modalità di navigazione a seconda delle tipologie di utenti (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.). È facoltà delle Amministrazioni chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione come ad esempio banner, advertising, etc..

È facoltà del Concessionario inserire collegamenti tra i due Siti di vendita.

I siti web dovranno altresì dare informazione dei divieti vigenti (per es: divieto di ulteriore cessione del biglietto, divieto di ingresso con valigie) e delle norme di comportamento che regolano i Musei. L'acquisto del biglietto dovrà essere subordinato all'accettazione di tale regolamento.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 42 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le logiche di realizzazione di tali siti web di vendita in termini di architettura, procedure e funzionalità, organizzazione dei contenuti, accessibilità e usabilità, sia per quanto riguarda la biglietteria sia per quanto riguarda l'*e-commerce*.

Ogni sito dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità ed essere sviluppato e reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone e tablet).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al capitolo 12 del presente Capitolato tecnico, il Concessionario:

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

I Siti Web di vendita devono essere attivi 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online dei siti WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 12) paragrafo 15.2.

9.2.2.2 CALL CENTER

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

Il call center dovrà gestire due tipologie di chiamate:

- *inbound* per prevendita, prenotazioni e informazioni;
- *outbound*: per promozione dei servizi di didattica.

Il servizio dovrà essere gestito al minimo in lingua italiana, inglese e spagnola, per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 24-25-26 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nell'offerta tecnica, la disponibilità a gestire il servizio anche in tedesco, francese e cinese per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁶ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio).

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

⁵ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

⁶ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



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

- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione e/o prevendita di servizi di assistenza alla visita;
- richiesta di chiarimenti e di informazioni (ad es. su mostre, eventi, accessibilità alle persone disabili etc.).

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

Il call center deve essere attivo :

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 7 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 8.00 alle 18.00 dal lunedì alla domenica e festivi (ad esclusione dei giorni di chiusura della Galleria dell'Accademia di Firenze, ad es. oggi il 1° Gennaio e il 25 Dicembre);.

Tutte le interazioni verso il call center devono essere registrate su sistema informativo in modo da consentirne una rendicontazione mensile separata per ciascun Museo. 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 operatore di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta operatore superiore a 40 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di ciascuna chiamata;
- motivo di ciascuna chiamata;
- percentuale di chiamate perse entro i 120 secondi di attesa in coda. Le chiamate si considerano perse per i seguenti motivi per abbandono da parte dell'utente e/o per dissuasione.

Entro il giorno 1 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione, il Concessionario consegna a ogni Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il call center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 13) del paragrafo 15.2.

In allegato al presente capitolato sono presenti i dati storici relativi all'andamento del servizio negli anni passati per quanto riguarda la Galleria dell'Accademia di Firenze.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 14) e 15) del paragrafo 15.2, i seguenti tempi di risposta:

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

L'attivazione del call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 16) del paragrafo 15.2.



9.2.2.3 INFRASTRUTTURA INFORMATICA DI SUPPORTO

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

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

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

- titoli di accesso;
- servizi di assistenza alla visita;
- prodotti in vendita presso il bookshop (solo su Sito WEB).

Tale piattaforma deve essere, a cura del Concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita da terzi;
- configurata e personalizzata in funzione dei servizi oggetto della presente concessione;
- resa accessibile alle Amministrazioni 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 dalle Amministrazioni.

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

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

La piattaforma deve inoltre essere in grado di dividere la giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori, con particolare riferimento alla Galleria dell'Accademia di Firenze, una visita di durata congrua e senza creare eccessivi affollamenti. **Si tenga presente che presso la Galleria una visita dura in media 40 minuti e che la contingenza massima di visitatori all'interno del Sito è di 580 visitatori alla volta.**

Entro la data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1) il Concessionario dovrà sottoporre alle Amministrazioni la griglia di suddivisione degli accessi a ciascun Museo, che sarà in ogni caso suscettibile di modifiche su richiesta delle Amministrazioni stesse.

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

- contanti;
- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, Paypal, American Express, JCB e China Union Pay;
- bonifici bancari.

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

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

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso una *server farm* connessa remotamente alle componenti di utilizzo (biglietteria fisica, Sito Web di vendita e Call center) e di amministrazione mediante big Internet.



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

Il Concessionario, basandosi sui dati acquisiti dagli utenti in fase di registrazione e/o di prenotazione/acquisto, sarà chiamato a effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e a proporre alle Amministrazioni possibili azioni di promozione e possibili strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio di entrambi i Musei nella sua interezza. Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di mostre ed eventi speciali;
- ogni qual volta una delle due Amministrazioni ne faccia richiesta.

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 37 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le procedure e le modalità di acquisizione dei dati comuni e gli eventuali ulteriori strumenti (ad esempio Survey, Social Media, etc.) che intende utilizzare per l'acquisizione di informazioni sui visitatori e sul livello di gradimento del Museo, utili a migliorare il livello di conoscenza dell'utenza, per lo sviluppo di politiche volte al miglioramento della fruizione nonché al rafforzamento della visibilità dei Musei.

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

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

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

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

Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (voce 38 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le azioni di promozione e gli strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori che si intende proporre, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

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

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

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. 17) di cui al paragrafo 15.2:



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

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

La piattaforma deve essere in grado di emettere tutte le tipologie di titoli di accesso attualmente in vigore (interi, ridotti, gratuiti e agevolati, come illustrato sul sito delle Amministrazioni), secondo le modalità di visita di cui al capitolo 9.

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

- logo del Museo e/o del Mibac;
- canale di vendita (o cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- data e fascia oraria di ingresso;
- validità;
- tipologia;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza dell’eventuale *supplemento mostra*;
- nominativo del visitatore (obbligatorio solo per la Galleria dell’Accademia di Firenze);
- numero di serie progressivo;
- codice a barre a lettura ottica/QR code.

La piattaforma deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

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

9.2.2.4 REPORTISTICA

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

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta a ciascuna Amministrazione con cadenza giornaliera la reportistica relativa ai biglietti emessi e al numero di visitatori e al relativo incasso con indicazione di canale di acquisto, tipologia e categoria di acquirente e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati.

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

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi, compresi i numerati non stampati suddivisi per mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di acquisto, tipologia



(intero, ridotto, gratuiti, card, etc.) con indicazione della categoria di acquirente (utente singolo, scuola, agenzia di viaggi, etc.) e con evidenza degli eventuali rimborsi effettuati;

- numero, incasso unitario e complessivo derivante dalla vendita di prodotti del bookshop e dei servizi di assistenza alla visita articolato per mese, giorno della settimana, canale di acquisto, punto vendita di acquisto, con indicazione della eventuale dicitura “Fuori Book” (cfr. par. 11.2.2), della categoria di acquirente e dell’aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche dei visitatori;
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione di cui al precedente paragrafo;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta da ogni Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con le Amministrazioni nel corso della fase preliminare di cui al par. 12.1.

Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale delle Amministrazioni e le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili (voce 40 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

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

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati a ciascuna Amministrazione entro il giorno 3 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l’applicazione della penale n. 18) di cui al paragrafo 15.2.

Si specifica che il database contenente tutte le informazioni di vendita, le anagrafiche e i profili del sistema saranno fruibili completamente dalle Amministrazioni in qualsiasi momento. Le Amministrazioni resteranno uniche proprietarie di tale database al termine del contratto di concessione.

Entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull’uso dei tool di elaborazione dati della Piattaforma Informatica per il personale indicato dalle Amministrazioni. Il ritardo nell’effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all’applicazione della penale n. 5) di cui al paragrafo 15.2.

9.3 CONTROLLO ACCESSI

		GALLERIA DELL’ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
PRESIDI	n. di presidi	2	1 (solo hardware)
		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE	italiano	X	
	inglese livello B2	X	

Tabella 5 – Caratteristiche del servizio di controllo accessi

Oggetto del servizio, da erogarsi con personale dedicato e dotazione di hardware presso la Galleria dell’Accademia di Firenze e con la sola dotazione di hardware presso il Museo di San Marco, è l’attività di controllo finalizzata a verificare che i visitatori che accedono al percorso museale siano in possesso di un titolo di accesso valido e che l’accesso e l’uscita dei visitatori avvenga in maniera agevole e in condizioni di sicurezza.

La configurazione del servizio di cui alla sopra riportata tabella n.5 in termini di numero di presidi (relativamente alla Galleria dell’Accademia di Firenze) è quella definita dall’Amministrazione per la gestione del flusso attuale dei



visitatori. Resta inteso che nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze relative ai flussi dei visitatori.

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, il conteggio del numero di visitatori presenti in contemporanea all'interno del Museo è effettuato tramite apparecchiatura di proprietà dell'Amministrazione, visionabile in sede di sopralluogo. Per motivi di sicurezza è infatti consentita la contemporanea presenza di massimo 580 visitatori.

Presso entrambi i Musei è richiesta al concessionario la fornitura di idonei sistemi e attrezzature che prevedano il controllo elettronico della validità dei titoli di accesso e la verifica di *anti-pass-back*, per evitare ingressi ripetuti, utilizzando lettori quali a titolo esemplificativo *QR-code*, *barcode* e *RFID*. Presso il Museo di San Marco il sistema di verifica potrà essere integrato con un tornello che regoli il passaggio di un visitatore per volta. Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze non è possibile al momento l'installazione di tornelli.

Il concessionario dovrà garantire presso entrambi i Musei la fornitura di lettori portatili da utilizzare in caso di guasto delle attrezzature fornite, in un numero tale da garantire l'ingresso dei visitatori nel corso di questi malfunzionamenti.

Tutte le attrezzature dovranno essere collegate con la piattaforma informatica di cui al par. 9.2.2.3.

Il personale del Concessionario dovrà verificare il corretto funzionamento ed utilizzo delle apparecchiature. In particolare dovranno essere garantite le seguenti attività:

- controllare l'identità del visitatore secondo la modalità descritta in offerta tecnica (**voce 9** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di gara) e il diritto alle agevolazioni eventualmente applicate;
- fornire idonee informazioni per l'utilizzo delle attrezzature;
- supportare fattivamente eventuali visitatori in difficoltà per l'utilizzo delle attrezzature;
- provvedere ad operare il servizio con lettore portatile in caso di guasto dei lettori e/o dei tornelli e/o del varco motorizzato;
- se previsto, distribuire materiale informativo o promozionale.

Il Concessionario dovrà garantire la piena operatività di tali sistemi collaudandone le funzionalità entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2).

L'attivazione delle postazioni di controllo accessi per entrambi i Musei deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 19) del paragrafo 15.2.

10 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

Obiettivo generale dei servizi è quello di elevare il livello qualitativo della visita ampliando e diversificando l'offerta ai visitatori dei Musei, così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua interezza.

I servizi di assistenza alla visita comprendono:

- il servizio informazioni;
- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle audio e video guide di supporto alla visita e delle radioguide;
- la realizzazione dell'App di supporto alla visita;
- il servizio di assistenza sala;
- il servizio di visite guidate;
- il servizio di attività didattica.

Le Amministrazioni metteranno a disposizione del Concessionario, a titolo gratuito, i diritti di utilizzazione economica delle immagini, delle opere, del logo e di tutti i materiali in suo possesso utili all'organizzazione dei servizi oggetto del



presente paragrafo. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo previa autorizzazione delle Amministrazioni e ai fini previsti nel presente capitolato tecnico ed esclusivamente per il periodo di durata della concessione.

10.1 SERVIZIO INFORMAZIONI

ARREDI E POSTAZIONI		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
		n. postazioni	3
	Arredi a carico del concessionario	No	/

LINGUE		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
		Italiano	X
		inglese livello B2	X
		spagnolo livello B2	X
		francese livello B1	X
		tedesco livello B1	X

Tabella 6 – Caratteristiche del servizio informazioni

Oggetto del servizio è la gestione delle tre postazioni con personale dedicato collocate presso la Galleria dell'Accademia di Firenze destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- erogazione delle informazioni ai visitatori;
- distribuzione di audio, video e radioguide.

Rispetto al servizio di orientamento dei visitatori (cfr. par. 9.1), questo servizio è dedicato ai visitatori che già sono entrati nel Museo e necessitano dunque di informazioni più dettagliate riguardo ai servizi offerti dal Museo (visite guidate, attività didattiche, eventi etc.) e funzionali al percorso di visita che si accingono a percorrere.

All'occorrenza (**voce 6** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara), una delle postazioni potrà occuparsi anche della conversione in titoli d'accesso dei voucher di prenotazione gruppi e scuole.

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato come oggi nell'atrio, visibile nella planimetria allegata (Allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo. L'ambiente è oggetto di un progetto di riallestimento da parte dell'Amministrazione, visibile nella planimetria allegata (Allegato D). Gli arredi saranno concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario dalla Galleria, il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

E' onere del Concessionario dotare le postazioni di informazioni e distribuzione audio, video e radio guide di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, stampante/i, telefono voip, sistema di *repository* degli apparecchi audio e video guide e radioguide idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature senza creare eccessivo ingombro.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione straordinaria. 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. 11) di cui al par. 15.2.

Il personale addetto al servizio dovrà essere in grado di erogare le informazioni di base per la visita riportate al par. 9.1 (orari, tariffe e tipologie di biglietti, promozione delle offerte e dei programmi di affiliazione, indicazione dei servizi dell'Amministrazione, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), oltre a informazioni sulla collezione, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso il Museo.



Sarà eventualmente richiesto al personale del Concessionario di produrre e distribuire materiali informativi cartacei. Nel corso della fase preliminare (cfr. par. 12.1), e con cadenza annuale nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione concorda con il Concessionario contenuti e tiratura delle brochure informative da produrre e distribuire.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 19, della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione tecnica, l'impegno a realizzare e fornire brochure e pieghevoli di orientamento in possesso dell'etichetta *Ecolabel* per carta stampata, o altra etichetta di Tipo I equivalente. Si precisa che la distribuzione dei suddetti prodotti è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante offerto. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia una variazione alla tipologia di prodotti da distribuire.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n° 20) del par. 15.2.

10.2 AUDIO - VIDEO GUIDE E RADIOGUIDE

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
ARREDI E POSTAZIONI	n. postazioni	Coincidenti con il personale informazioni	Coincidenti con la biglietteria
	Arredi a carico del concessionario	/	/

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE CONTENUTI	italiano	X	
	inglese	X	
	spagnolo	X	
	francese	X	
	tedesco	X	
	giapponese	X	
	cinese	X	
	LIS		X

Tabella 7 – Caratteristiche del servizio di distribuzione audio, video guide e radio guide

10.2.1 AUDIO E VIDEO GUIDE

Oggetto del servizio è la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori presso entrambi i Musei di apparecchi audio guida comprensivi di accessori (cuffie e eventuali carica batterie). Il servizio consiste nella distribuzione, ritiro a fine percorso e gestione (ricarica e igienizzazione) degli apparecchi.

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze è richiesta la fornitura e la gestione del noleggio ai visitatori anche di apparecchi video guida, così da consentire ai visitatori di scegliere tra le due modalità di visita. È facoltà del Concessionario proporre l'erogazione delle due modalità di visita (audio e video) anche attraverso un unico supporto tecnologico.

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze il servizio può essere erogato dallo stesso personale di cui al precedente paragrafo, con la strumentazione hardware di cui al precedente paragrafo. I visitatori, una volta acquistato il servizio tramite i canali off site o presso la biglietteria fisica, si recano al desk per effettuare il ritiro degli apparecchi.

Presso il Museo di San Marco tale servizio può essere erogato presso le postazioni di biglietteria fisica dal personale addetto. Il Concessionario deve fornire un sistema di deposito idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature presso la biglietteria fisica senza creare eccessivo ingombro.

Il servizio è svolto dietro il pagamento di un prezzo da parte degli utenti; a titolo indicativo si segnala che attualmente tale prezzo presso la Galleria dell'Accademia di Firenze è pari a € 6 per l'apparecchio singolo e € 10 per l'apparecchio



doppio, mentre presso il Museo di San Marco il servizio non è presente. Il Concessionario potrà definire il prezzo in accordo con ciascuna Amministrazione.

Il Concessionario dovrà fornire un sistema di audio e video guide dotato di una tecnologia di interazione fra il dispositivo e l'opera d'arte/sala oggetto del percorso che consenta un facile e agevole utilizzo da parte dei visitatori e un impatto minimo sulle strutture museali. Si specifica che non è consentito effettuare opere murarie né tracce. Il software di gestione delle audio e video guide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audioguide e video guide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente le Amministrazioni hanno stimato che saranno necessari circa 200 apparecchi audioguida e 100 apparecchi video guida presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e 100 apparecchi audioguida presso il Museo di San Marco (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il concessionario dovrà predisporre i percorsi per entrambi i Musei secondo le seguenti modalità:

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 23 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, la disponibilità a fornire per entrambi i Musei un percorso anche in LIS (Lingua Italiana dei Segni).

● Per la Galleria dell'Accademia di Firenze:

Per entrambe le modalità di visita il percorso dovrà avere una durata indicativa di 1,5/2 ore ed essere composto da circa 65 opere per il percorso adulti e 15 per il percorso bambini.

I contenuti delle audio e video guide saranno redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1) in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico della Galleria.

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1), metterà a disposizione del Concessionario i testi base per la predisposizione del percorso adulti in italiano, una indicazione di massima sulle opere che dovranno essere inserite nella guida con relativa ubicazione ed eventuali orientamenti sull'organizzazione dei contenuti. Essa fornirà al Concessionario anche gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione del percorso. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico. Il Concessionario dovrà, in funzione del supporto hardware fornito, adattare i testi ai percorsi di visita, tradurli nelle lingue previste (e in quelle migliorative ove offerto) provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario audio e video. La Galleria si riserva il diritto di proporre al Concessionario percorsi di visita o temi/ascolti aggiuntivi realizzati in autonomia o in collaborazione con soggetti terzi per la durata della Concessione.

● Per il Museo di San Marco:

I contenuti delle audio guide saranno ideati, redatti e implementati dal Concessionario prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1) in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico del Polo. Il Concessionario dovrà tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario.

I testi dovranno comprendere una breve introduzione alla storia del Museo e una descrizione delle opere esposte nelle sale al pianterreno e al primo piano. La gestione del suddetto servizio dovrà rispecchiare l'immagine del Museo di San Marco quale polo di eccellenza dell'arte e architettura fiorentina rinascimentale, con particolare riferimento all'opera del Beato Angelico. I contenuti delle audio guide dovranno essere rappresentativi di tale visione strategica. Il Polo si riserva il diritto di proporre al Concessionario percorsi di visita o temi/ascolti aggiuntivi realizzati in autonomia o in collaborazione con soggetti terzi per la durata della Concessione. L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario anche gli archivi immagini e video in suo possesso per la predisposizione del percorso.



E' onere del Concessionario:

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

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** (cfr. par. 12.1) **il sistema di audio e video guide deve essere sottoposto al collaudo da parte da ciascuna Amministrazione** con riferimento sia al caricamento dei contenuti sia al funzionamento della tecnologia che consente l'interazione fra gli apparecchi e le opere/sale oggetto del percorso.

L'attivazione del servizio di audio e video guide deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 21) di cui al paragrafo 15.2. Le Amministrazioni restano piene proprietarie dei contenuti delle audio e video guide, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per l'eventuale componente video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, in occasione di ogni aggiornamento e al termine del contratto, a fornire alle Amministrazioni i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

10.2.2 RADIOGUIDE

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

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze il servizio può essere erogato dallo stesso personale di cui al precedente paragrafo, con la strumentazione hardware di cui al precedente paragrafo.

Presso il Museo di San Marco tale servizio può essere erogato presso le postazioni di biglietteria fisica dal personale addetto. Il Concessionario deve fornire un sistema di *repository* idoneo a consentire la collocazione delle apparecchiature presso la biglietteria fisica senza creare eccessivo ingombro.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di radioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente le Amministrazioni hanno stimato che presso la Galleria dell'Accademia di Firenze saranno necessari circa 200 apparecchi, mentre presso il Museo di San Marco saranno necessari circa 50 apparecchi (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

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

La distribuzione delle radioguide dovrà essere obbligatoria per tutti i gruppi superiori alle 8 unità salvo i casi previsti dallo specifico regolamento. L'obbligo delle radioguide potrà essere assolto dagli utenti anche attraverso proprie apparecchiature. Sarà compito del personale dedicato verificare la necessità di consegnare le radioguide e provvedere al servizio. Il Concessionario potrà definire il prezzo in accordo con ciascuna Amministrazione.

Con un congruo anticipo e comunque **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** (cfr. par. 12.1) **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 (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale n. 21) di cui al paragrafo 15.2.



10.3 APPLICAZIONE PER SMARTPHONE

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE CONTENUTI	italiano	X	
	inglese	X	
	spagnolo	X	
	francese	X	
	tedesco	X	
	giapponese	X	
	cinese	X	

Tabella 8 – Caratteristiche dell'Applicazione per Smartphone

Per tutta la durata della concessione, il Concessionario dovrà sviluppare e assicurare la presenza sugli store Android e iOS (Play Store di Google e Apple Store) di una applicazione dedicata ai due Musei che possa essere scaricabile gratuitamente da parte degli utenti. A questo proposito il Concessionario ha l'onere di dotare l'area della biglietteria fisica di ciascun Museo di connessione wi-fi e di evidenziare negli appositi dispositivi informativi la disponibilità di tale servizio.

Detta applicazione deve assicurare un set minimo di contenuti (in italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco, cinese e giapponese) per ciascun Museo, concordati con le Amministrazioni, quali:

- informazioni generali (breve storia del Museo, informazioni sulla collezione, etc.);
- informazioni sui titoli di accesso e sull'offerta di servizi di assistenza alla visita (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 persone con disabilità etc.);
- informazioni su mostre temporanee ed eventi in corso ed eventi speciali (ad esempio domeniche gratuite, etc.);
- informazioni sulle collezioni permanenti;
- documenti forniti dal Museo.

La presenza dell'Applicazione per smartphone dovrà essere opportunamente comunicata ai visitatori per rendere il servizio accessibile al maggior numero di utenti possibile.

Sarà valutata in offerta tecnica (**voce 41** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) la proposta di ulteriori contenuti anche interattivi che diano, a titolo gratuito, un supporto *light* alla visita e che siano contestualizzati per ciascun Museo e per le diverse categorie di utenti (ad es. adulti e bambini).

E' onere del Concessionario provvedere all'aggiornamento, per tutto il periodo della concessione, delle applicazioni (Android e iOS) in relazione alle evoluzioni tecnologiche dei dispositivi in commercio e ai relativi sistemi operativi. È altresì onere del Concessionario aggiornare i contenuti dell'App (informazioni, documenti, mostre ed eventi, etc.), su richiesta delle Amministrazioni entro i termini con la stessa 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 ad assicurarne il corretto funzionamento per tutta la durata della concessione.

Prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1) il Concessionario dovrà redigere e sviluppare i contenuti dell'App, in accordo e sotto la supervisione del personale scientifico di ciascuna Amministrazione, sulla base di testi e informazioni forniti dalle stesse.



Il Concessionario dovrà tradurre i testi nelle lingue previste e provvedere all'adattamento di essi per la predisposizione dell'App. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo per i fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Le Amministrazioni metteranno a disposizione del Concessionario anche gli archivi immagini e video in loro possesso per la predisposizione dell'App.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) l'App deve essere sottoposta a ciascuna Amministrazione sia con riferimento ai contenuti, sia con riferimento al corretto funzionamento della stessa (collaudo).

La messa a disposizione dell'App sugli Store deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo si applica la penale n. 22) di cui al paragrafo 15.2.

Le Amministrazioni restano piene proprietarie dei contenuti dell'App, sia per quanto riguarda i testi riadattati che per la componente foto, video e grafica. Il Concessionario è quindi tenuto, in occasione di ogni aggiornamento e al termine della concessione, a fornire a ciascuna Amministrazione i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

10.4 SERVIZIO DI ASSISTENZA SALA

PRESIDI	n. presidi	GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
		14 nelle sale espositive; 4 nelle sale per le mostre temporanee; 6 per 2 sere a settimana di apertura straordinaria; 9 per 1 sera a settimana di apertura straordinaria.	/
LINGUE	PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO		MIGLIORATIVO
	italiano	X	
	inglese livello B2	X	

Tabella 9 – Caratteristiche del servizio di assistenza sala

Il servizio, che verrà erogato esclusivamente presso la Galleria dell'Accademia di Firenze, ha ad oggetto il presidio delle sale e l'erogazione delle informazioni in italiano e in inglese come sotto riportato, con l'obiettivo di elevare il livello qualitativo della visita favorendo la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua interezza.

Il personale addetto al servizio, le cui caratteristiche sono riportate al par. 7.1, dovrà essere in grado di erogare, al minimo, informazioni sulla collezione, mettendo in luce le varie sezioni nelle quali è articolata la Galleria, sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso il Museo.

A tal proposito, il Concessionario dovrà garantire al personale dedicato la formazione di cui al par. 7.1 entro la data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

La configurazione del servizio di cui alla sopra riportata tabella n.9 in termini di numero di presidi è quella definita dall'Amministrazione sulla base dell'attuale gestione del servizio, negli orari di seguito indicati:

- 14 nelle sale espositive, secondo l'orario di apertura ordinario (8.15 - 18.50);
- 4 nelle sale per le mostre temporanee, secondo l'orario di apertura ordinario nei mesi di esposizione della mostra (8.15 - 18.50);
- 6 per 2 sere a settimana di apertura straordinaria estiva (18.50 – 22.00);
- 9 per 1 sera a settimana di apertura straordinaria estiva (18.50 – 22.00).

Resta inteso che nel corso della durata della concessione, il Concessionario dovrà strutturare il servizio per far fronte a eventuali mutate esigenze.



L'attivazione del servizio di assistenza sala deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n° 23) del par 15.2 .

10.5 SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE	italiano	X	
	inglese livello C1	X	
	spagnolo livello C1	X	
	francese livello C1	X	
	tedesco livello C1	X	
	giapponese livello C1		X
	cinese livello C1		X
	LIS		X

Tabella 10 – Caratteristiche del servizio di visite guidate

Oggetto del servizio è la progettazione, la gestione e l'erogazione di visite guidate per diverse categorie di utenti (es: scolaresche, adulti singoli, gruppi di adulti) in lingua italiana e straniera da parte di personale in possesso dell'abilitazione alla professione di guida turistica, i cui contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con le Amministrazioni entro la data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Obiettivo del servizio è quello di diffondere la conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico verso la storia e la collezione di entrambi i Musei nella loro interezza, nonché di consentire alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e culturali.

Le visite guidate dovranno essere svolte su prenotazione da personale in possesso di patentino ovvero dei requisiti di legge, secondo quanto previsto dall'art. 3 della legge 6 Agosto 2013 n.97 e successivi decreti attuativi.

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

Tali visite potranno essere differenziate sulla base della durata della singola visita e dovranno essere organizzate obbligatoriamente in lingua italiana, inglese, francese, spagnola e tedesca, con livello certificato almeno C1⁷.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle **voci 33, 34, 35** della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, in offerta tecnica, la disponibilità a svolgere le visite anche in lingua cinese e giapponese con livello certificato almeno C1 e in LIS.

Il concorrente descrive in Offerta Tecnica (**voce 13** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) la proposta di visite guidate, sia per la Galleria dell'Accademia di Firenze sia per il Museo di San Marco, allo scopo di costituire un'offerta strutturata e di alto livello qualitativo tenendo in considerazione le finalità culturali sopra esposte.

Le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riservano la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di visite guidate offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche alla proposta di visite guidate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario concorda con le Amministrazioni le eventuali variazioni alle modalità di erogazione del servizio al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi di valorizzazione fissati.

⁷ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Il Concessionario organizza le visite guidate nelle lingue e negli orari richiesti. Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 24) del paragrafo 15.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 25) del paragrafo 15.2.

Si precisa che deve sempre essere consentito anche a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nei Musei, fatte salve variate disposizioni del MiBAC.

10.6 SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA

		PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO	MIGLIORATIVO
LINGUE	italiano	X	
	inglese livello C1	X	
	spagnolo livello C1		X
	francese livello C1		X
	tedesco livello C1		X
	LIS		X

Tabella 11 – Caratteristiche del servizio di didattica

Oggetto del servizio è la progettazione, la gestione e l'erogazione di attività didattiche quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi rivolte a diverse categorie di utenti (singoli, gruppi, famiglie, scuole di ogni ordine e grado) in lingua italiana e straniera, i cui contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con le Amministrazioni entro la data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Il servizio è finalizzato a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sulle collezioni e sulla storia dei due Musei, nonché ad avvicinare la comunità fiorentina, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

Al momento presso entrambi i Musei non sono disponibili spazi utilizzabili per i laboratori didattici, di conseguenza le attività dovranno essere svolte nelle sale museali. Nel corso della durata della concessione le Amministrazioni si riservano di individuare locali da adibire a tale scopo.

Con riferimento al personale dedicato all'erogazione del servizio di laboratori didattici e attività didattiche, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea triennale in lettere, storia dell'arte o equipollente e avere una conoscenza specifica documentabile nelle tecniche didattiche e pedagogiche. Tutti gli operatori didattici impiegati dal Concessionario per l'erogazione dei percorsi/laboratori in lingua straniera devono conoscere la lingua italiana e la lingua inglese con livello almeno C1⁸.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alle voci 29, 30, 31, 32 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, in offerta tecnica, la disponibilità a svolgere le attività didattiche anche in spagnolo, francese e tedesco con livello almeno C1 e in LIS.

Il prezzo delle attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione.

⁸ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti provvedendo a predisporre un calendario settimanale delle attività. Saranno oggetto di valutazione in offerta tecnica le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal concorrente (voce 6 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara).

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 20 persone nell'alta stagione (marzo-settembre) e 25 componenti nella bassa stagione (ottobre – febbraio). Fanno eccezione i gruppi classe.

Il concorrente descrive in Offerta Tecnica (voce 14 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) una proposta di attività didattiche, sia per la Galleria dell'Accademia di Firenze sia per il Museo di San Marco, in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti. La proposta dovrà riguardare almeno 2 attività per le scuole di ogni ordine e grado, 1 attività per le famiglie e 1 attività per gli adulti.

La proposta deve descrivere la tipologia, il numero e la durata delle attività, le modalità di organizzazione del servizio (utenza, tematiche, frequenza delle attività, alternanza del personale impiegato, etc.).

Le Amministrazioni, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riservano la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche alla proposta di attività didattiche offerta, purché queste non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario, sulla base del quale lo stesso ha organizzato il servizio. Le eventuali modifiche all'offerta educativa proposta costituiranno obbligazioni contrattuali.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (orientativamente intorno alla fine del mese di giugno), il concessionario concorda con le Amministrazioni le eventuali variazioni all'offerta educativa al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi educativi fissati.

Le Amministrazioni si riservano la facoltà di stipulare convenzioni con scuole e con altri Istituti per progetti speciali (es. convenzioni alternanza scuola-lavoro, rapporti con Università, agenzie formative e associazioni) gestendo anche in forma diretta le relative attività in convenzione. I Musei 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.

La fornitura dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a carico del Concessionario.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale, anche tramite il call center di cui al par. 9.2.2.2 e in accordo con quanto previsto alla voce 14 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Musei da parte delle scuole, come descritte nella Relazione tecnica.

L'attivazione del servizio di percorsi e laboratori didattici deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 26) del paragrafo 15.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 27) del paragrafo 15.2.

11 BOOKSHOP

		GALLERIA DELL'ACCADEMIA DI FIRENZE	MUSEO DI SAN MARCO
ARREDI E POSTAZIONI	n. postazioni di cassa	2	1
	arredi a carico del concessionario	Sì	Sì



LINGUE	PRESCRIZIONE DI CAPITOLATO		MIGLIORATIVO
	italiano	X	
	inglese livello B2	X	

Tabella 12 – Caratteristiche del servizio bookshop

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco;
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.2.2.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali (solo per il Museo di San Marco) e di prodotti di merchandising in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica dei Musei e dovrà essere improntato all'espressione massima di un prodotto di qualità. L'obiettivo che l'offerta dovrà garantire è da individuarsi nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente a ciascun Museo: immagine che dovrà essere esaltata anche dall'allestimento dei punti vendita e dai sistemi espositivi degli stessi.

11.1 SERVIZIO DI VENDITA

Ogni punto vendita fisico è destinato alla vendita di:

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

- collezioni della Galleria ed eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti, pubblicazioni a cura della Direzione della Galleria);
- storia dell'arte;
- storia, con particolare riferimento al periodo tra XIV e XVI secolo;
- storia dell'architettura, con particolare riferimento al periodo rinascimentale e alla città di Firenze;
- museologia;
- archeologia;
- libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
- art book;
- narrativa selezionata;
- libri per bambini;
- libri per ragazzi;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

per il Museo di San Marco

- collezioni del Museo ed eventi promossi (cataloghi, libri, saggi, approfondimenti, pubblicati dal Concessionario e non);
- storia dell'arte;
- arte e architettura antica (incluse monografie, cataloghi e saggi, etc.);



- storia, con particolare riferimento al periodo tra XIV e XVI secolo;
- storia dell'architettura, con particolare riferimento al periodo rinascimentale e alla città di Firenze;
- museologia;
- archeologia;
- design, grafica e arti applicate;
- libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere;
- art book;
- narrativa selezionata;
- libri per bambini;
- libri per ragazzi;
- altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

b) **merchandising** della Galleria dell'Accademia di Firenze, costituito da una linea originale di oggettistica che riporti il logo e sia ispirata alla collezione della Galleria realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 11.2.2, e merchandising del Museo di San Marco costituito da una linea originale di oggettistica ispirata alla grafica e alle opere del Museo realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 11.2.2, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dai Musei stessi;

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

- oggetti di design;
- manifesti e stampe;
- linea cartoleria (cartoline, biglietti, calendari, cancelleria varia);
- linea bigiotteria;
- giochi educativi (tra cui kit di costruzioni);
- complementi di arredo;
- oggetti di artigianato locale;
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e degli eventi promossi da ciascuna Amministrazione e che quindi potranno variare periodicamente;
- altro in base alle richieste delle Amministrazioni.

Il punto vendita online, integrato alle pagine Web di Vendita di cui al par. 9.2.2.1, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b) e c), o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 9.2.2.3.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia presenti nell'offerta dei punti vendita fisici 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 ciascuna Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1).

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo, pena l'applicazione della penale n. 28) di cui al par. 15.2.

Presso la Galleria dell'Accademia di Firenze l'ambiente destinato al servizio sarà collocato – come nella sistemazione attuale – alla fine del percorso museale, visibile nella planimetria allegata (allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo.

Presso il Museo di San Marco l'ambiente destinato al servizio sarà collocato – come nella sistemazione attuale - nel cosiddetto "Refettorio Piccolo", visibile nella planimetria allegata (allegato A) e visionabile in sede di sopralluogo.

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



Il Concorrente dovrà descrivere in Offerta Tecnica due proposte progettuali relative a ciascun punto vendita bookshop, corredate di rappresentazioni grafiche da allegare nelle apposite sezioni del sistema denominate “Progetto di allestimento Bookshop Museo di San Marco” e “Progetto di allestimento Bookshop Galleria dell’Accademia di Firenze” complete di abaco degli arredi con specifica dei materiali. Saranno valutati in offerta tecnica (voci 44 e 45 della tabella di cui al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) sia il progetto di allestimento (la sua conformazione) che i materiali scelti (qualità delle finiture e armonia con gli spazi circostanti).

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

- Presso la Galleria dell’Accademia di Firenze il progetto di allestimento proposto in sede di gara per il bookshop dovrà rispondere a esigenze di modularità e leggerezza dell’arredo, con lo scopo di rendere l’allestimento facilmente reversibile all’occorrenza.

Il Concessionario inoltre nella sua proposta dovrà tenere conto che l’Amministrazione si riserva la facoltà di allestire presso il locale bookshop della Galleria piccoli rinfreschi in occasione di inaugurazioni o eventi. A tale scopo il progetto dovrà illustrare anche la configurazione del bookshop trasformato per tali occasioni, mostrando la duttilità dell’allestimento che non deve andare a discapito della varietà e qualità della merce esposta.

Si precisa che rispetto all’area totale del locale visibile nella planimetria allegata, potrà essere ingombra dall’allestimento al massimo un quarto della superficie totale, allo scopo di non ostruire le vie di fuga.

- Presso il Museo di San Marco il progetto di allestimento proposto in sede di gara per il bookshop dovrà seguire in linea di massima l’attuale predisposizione degli arredi, visibile in sede di sopralluogo, utilizzando materiali con stile simili agli attuali e comunque in armonia con l’ambiente circostante.

. 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.

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

Prima dell’Avvio delle Attività (cfr. par.12.1), pena l’applicazione della penale n. 10) di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare gli spazi dedicati ai punti vendita bookshop presso entrambi i Musei in conformità con quanto presentato in Offerta Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall’Amministrazione.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto da ciascuna Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione straordinaria. 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. 11) di cui al par. 15.2.

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

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio che non sia invasivo e non vada a restringere lo spazio di uscita dal punto vendita, previa autorizzazione da parte di ciascuna Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a far fronte a eventuali picchi di affluenza presso i punti vendita integrando le postazioni di vendita previste alla tabella 12 con ulteriore personale addetto alle vendite.



L'attivazione del servizio di vendita (bookshop) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 29) del paragrafo 15.2.

11.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

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

11.2.1 Prodotti editoriali

Solo per il Museo di San Marco:

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura ed onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale sotto la supervisione e la guida della Direzione del Museo e del Polo concordato e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.2).

Quest'apposita linea di pubblicazioni dovrà prevedere l'aggiornamento delle guide ufficiali del Museo ed essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del Museo e delle opere ivi conservate e/o esposte, nonché a tutte le eventuali manifestazioni temporanee organizzate dal Museo.

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

- © Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Polo Museale della Toscana;
- Logo del Ministero per i Beni e le Attività Culturali e del Polo.

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

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) l'Amministrazione (Polo Museale della Toscana – Museo di San Marco) e il Concessionario concorderanno il Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario sarà tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n. 30) di cui al par. 15.2.

L'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario i testi base propedeutici alle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Museo o da terzi, e gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

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

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

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 19, della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione tecnica, l'impegno a realizzare pubblicazioni di editoria illustrativa e didattica in possesso dell'etichetta *Ecolabel* per carta stampata, o altra etichetta di Tipo I equivalente. Si precisa che la messa in vendita dei suddetti prodotti è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante offerto. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario, qualora intenda pubblicare libri, monografie, cataloghi, scritti e simili su opere possedute dalla Galleria dell'Accademia di Firenze e dal Polo Museale della Toscana è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.



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

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni realizzate in collaborazione, su autorizzazione o su istanza dell'Amministrazione.

11.2.2 Merchandising

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica per entrambi i Musei (merchandising) a cura ed onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare.

Prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) il Concessionario deve sottoporre a ciascuna Amministrazione l'elenco dei prodotti di merchandising, che deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoline, biglietti, manifesti, stampe;
- cartoleria;
- cancelleria;
- calendari dell'avvento monografici dedicati a ciascun Museo, a un artista, a un quadro, oppure tra arte e storia sociale (ad es. scenario natalizio medievale, scenario natalizio rinascimentale, scenario natalizio settecentesco);
- modellismo su temi vari;
- complementi di arredo e accessori di abbigliamento;
- giochi e giocattoli educativi;
- oggettistica (portachiavi, tazze, portafogli);
- oggetti legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dalle Gallerie e che quindi potranno variare periodicamente.

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

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

- Per quanto riguarda la Galleria dell'Accademia di Firenze, sulla base della nuova grafica che il Concessionario riceverà dall'Amministrazione prima dell'Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).
- Per quanto riguarda il Museo di San Marco, al momento l'Amministrazione non dispone di un logo o di un'immagine coordinata, a tal proposito il Concessionario è chiamato a proporre una linea grafica all'Amministrazione prima della data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Le due Amministrazioni, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1), metteranno a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte di ciascuna Amministrazione.

Previa autorizzazione di ciascuna Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising di ogni Museo presso il bookshop dell'altro Museo e presso altri punti vendita al di fuori dei Musei, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza delle collezioni di ciascun Museo e rafforzare l'immagine coordinata correlata.

Il Concessionario dovrà produrre opportuna reportistica (cfr. par. 9.2.2.4) relativamente ai prodotti venduti al di fuori del punto vendita di ciascun Museo, classificando tali prodotti con la dicitura "*Fuori Book*" e rendicontando i relativi introiti all'Amministrazione alla quale si riferisce il prodotto venduto.

E' fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.

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



Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 17 della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare la disponibilità a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata per ciascun Museo da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i Bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo. Entro la Data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) il Concessionario dovrà sottoporre il layout della linea di packaging eventualmente proposta alle Amministrazioni.

Al fine di acquisire il punteggio tecnico di cui alla voce 18 della tabella riportata al paragrafo 18.1 del Disciplinare di Gara, il concorrente deve indicare, nella Relazione Tecnica, l'impegno a fornire, per entrambi i Musei, relativamente alla linea di prodotti di merchandising personalizzata di cui sopra, almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto: i) sacche in tessuto in possesso di tutti i criteri dell'Ecolabel europeo inerente i tessuti o altra ISO di tipo I equivalente, ii) prodotti in carta in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente iii) prodotti in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC o altra etichetta ISO di tipo I equivalente, iv) gadget in plastica riciclata conformi ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy), e l'elenco dei prodotti che intende utilizzare con denominazione di vendita e indicazioni delle caratteristiche possedute.

Con specifico riferimento ai prodotti ecosostenibili, si precisa che le eventuali variazioni al catalogo dovranno comunque assicurare l'offerta al pubblico di almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie sopra elencate ed essere comunicate tempestivamente all'Amministrazione che - preventivamente alla messa in vendita dei nuovi prodotti - dovrà approvarne la variazione. L'approvazione dell'Amministrazione è subordinata alla previa presentazione, entro 5 giorni dall'avvenuta comunicazione della variazione, di documentazione analoga a quella di cui al par. 23.1, lett. f), del Disciplinare di Gara.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione, per la Galleria dell'Accademia di Firenze: © Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Galleria dell'Accademia di Firenze, per il Museo di San Marco: © Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Polo Museale della Toscana, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

È richiesto che una linea specifica di oggetti, a prezzi accessibili, venga indirizzata all'infanzia e all'età scolare, in diretto collegamento con le attività didattiche annualmente promosse.

Devono essere forniti gratuitamente alle Amministrazioni n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo di ciascun Museo.

12 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

- Fase preliminare: intercorrente tra la data di stipula del Contratto e la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.
- Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività: entro 60 giorni naturali e consecutivi dalla data di stipula del contratto, salvo accordo tra le parti in ordine a un termine diverso per tutti o solo alcuni dei servizi oggetto di Concessione.
- Fase a regime: dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività fino al termine del contratto.

12.1 FASE PRELIMINARE

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

- rilasciare, a favore del soggetto a tal uopo indicato da ciascuna Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo capitolo 13; a tale scopo, il Concessionario fornisce a tali soggetti le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale/i conto/i;



- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 9.2.2.3 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- provvedere alla realizzazione degli allestimenti della biglietteria del Museo di San Marco e dei bookshop di entrambi i Musei;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop) e di informazioni e distribuzione audio, video guide e radioguide, allestire e configurare il sistema di audio e video guide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre a entrambe le Amministrazioni il formato e la grafica dei titoli di ingresso;
- concordare con entrambe le Amministrazioni il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre a entrambe le Amministrazioni il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre a entrambe le Amministrazioni un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- sottoporre a entrambe le Amministrazioni il layout e la linea grafica della App;
- concordare con entrambe le Amministrazioni i contenuti dell'App;
- sottoporre a entrambe le Amministrazioni un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dalla App;
- concordare con la Galleria dell'Accademia di Firenze il dettaglio delle ulteriori strategie da attuare contro il *secondary ticketing*;
- concordare con entrambe le Amministrazioni eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.2.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con entrambe le Amministrazioni le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con entrambe le Amministrazioni i contenuti delle audio e video guide;
- concordare con entrambe le Amministrazioni il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- concordare con entrambe le Amministrazioni contenuti culturali e modalità espositive di visite guidate e attività didattiche;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato da entrambe le Amministrazioni;
- trasmettere a entrambe le Amministrazioni l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - nominativi e dati anagrafici;
 - estremi dei documenti di lavoro e assicurativi;
 - curriculum vitae delle risorse che renda evidenza della rispondenza ai requisiti minimi rappresentati nel capitolato o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conforme all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere a entrambe le Amministrazioni i riferimenti dei Responsabili di servizio;
- consegnare alla Galleria dell'Accademia di Firenze la *Scheda tecnica degli apparecchi video guide e accessori*;
- consegnare a entrambe le Amministrazioni la *Scheda tecnica degli apparecchi audio guide e accessori*;
- consegnare a entrambe le Amministrazioni la *Scheda tecnica degli apparecchi radioguide e accessori*;
- sottoporre al collaudo le audio guide, le video guide e le radioguide;
- sottoporre al collaudo il sistema di trasmissione delle disponibilità di biglietti agli schermi informativi collocati presso l'atrio della Galleria dell'Accademia di Firenze;
- sottoporre al collaudo il sistema di Controllo Accessi;
- concordare con il Polo Museale della Toscana la linea grafica del Museo di San Marco da utilizzare per i prodotti di merchandising;



- concordare con il Polo Museale della Toscana il Piano Editoriale;
- concordare con entrambe le Amministrazioni il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita presso i bookshop;
- presentare a entrambe le Amministrazioni la linea di packaging per i prodotti in vendita presso il bookshop qualora offerta;
- concordare con entrambe le Amministrazioni il dettaglio di modalità e tempistiche di retrocessione degli incassi derivanti dalle card turistico culturali non vendute presso le biglietterie dei due Musei;

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

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

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

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività ciascuna Amministrazione si impegna a:

- fornire i dati del soggetto al quale rilasciare la procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo par. 13 e le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto;
- fornire al Concessionario i dati relativi alle prenotazioni e/o prevendite eventualmente effettuate dal concessionario uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- concordare con il concessionario contenuti culturali e modalità espositive di visite guidate e attività didattiche;
- concordare con il concessionario il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- concordare con il concessionario eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.2.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con il Concessionario il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- per la sola Galleria dell'Accademia di Firenze, mettere a disposizione del Concessionario i testi base per le audio e video guide;
- per il solo Polo Museale della Toscana, concordare con il Concessionario i contenuti delle audio guide;
- per la sola Galleria dell'Accademia di Firenze, concordare con il Concessionario il dettaglio delle ulteriori strategie anti bagarinaggio da attuare;
- per il solo Polo Museale della Toscana, concordare con il Concessionario il Piano Editoriale;
- per la sola Galleria dell'Accademia di Firenze, fornire al Concessionario il nuovo logo e immagine coordinata del Museo;
- per il solo Polo Museale della Toscana, concordare con il Concessionario il logo e la grafica del Museo di San Marco da utilizzare per i prodotti di merchandising;
- fornire al Concessionario le immagini da inserire nell'App;
- concordare con il Concessionario i contenuti della App;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali, dei prodotti di merchandising e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- per il solo Polo Museale della Toscana, mettere a disposizione del Concessionario i testi propedeutici ai prodotti editoriali da produrre;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini per i prodotti di merchandising da produrre;
- concordare con il Concessionario il dettaglio di modalità e tempistiche di retrocessione degli incassi derivanti dalle card turistico culturali non vendute presso le biglietterie dei due Musei;



- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività di vendita ereditata dal Concessionario uscente sulla base di quanto in possesso.

12.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali da arredare, vale a dire almeno 3 giorni prima della data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con la Galleria dell'Accademia di Firenze il **Verbale di Presa in Consegna del locale bookshop presso la Galleria dell'Accademia di Firenze**, e con il Polo Museale della Toscana il **Verbale di Presa in Consegna dei locali dedicati ai servizi presso il Museo di San Marco** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi. Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando le Amministrazioni da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 12.1 in capo al Concessionario e alle Amministrazioni;
- b) nominativi dei Direttori dell'Esecuzione e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione del locale/spazio atrio della Galleria dell'Accademia di Firenze e attestazione della presa in consegna dello stesso, ivi compresi gli arredi concessi in prestito d'uso al Concessionario e il relativo stato di manutenzione;
- d) i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili del Servizio nominati dal Concessionario;
- e) Verbali di presa in consegna dei locali;
- f) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
 - o nominativi e dati anagrafici;
 - o estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
 - o curriculum vitae delle risorse;
 - o originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

Il Verbale sarà unico per entrambi i Musei e sarà redatto in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e ciascun Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono 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 il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

13 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio;
- vendita dei servizi di assistenza alla visita, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;



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

*

Il Concessionario verserà esclusivamente gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso su un conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione.

Nell'ipotesi di vendita in una transazione unica di servizi di assistenza alla visita e/o prodotti del bookshop e di titoli di accesso, gli introiti derivanti dalla vendita **dovranno essere incassati dal Concessionario sul conto corrente dedicato in via esclusiva alla Concessione**.

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

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

**

Il Concessionario verserà i seguenti incassi, ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, derivanti da:

- vendita di servizi di assistenza alla visita;
- vendita dei prodotti del bookshop (punti vendita fisici e online, *fuori book*),

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

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

13.1 Retrocessione incassi di biglietteria

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

La retrocessione degli incassi di biglietteria è dovuta a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. Il Concessionario agirà come Agente Contabile per conto delle Amministrazioni con predisposizione del Conto Giudiziale (uno per la Galleria dell'Accademia di Firenze e uno per il Polo), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa a ciascuna Amministrazione, nel conto corrente da ognuna indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno della materiale registrazione, rispettivamente:

- sul c/c indicato dalla Galleria dell'Accademia di Firenze, per quanto riguarda gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso alla Galleria;
- sul c/c indicato dal Polo Museale della Toscana, per quanto riguarda gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso al Museo di San Marco.



Con la stessa periodicità, il Concessionario versa l'Aggio su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i anche non in via esclusiva alla presente Concessione.

Contestualmente al versamento il Concessionario dovrà presentare a ciascuna Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato relativamente al singolo Museo. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese le eventuali card turistico culturali, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli. 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.

Per quanto riguarda le card turistico culturali **non vendute presso le biglietterie dei due Musei**, i cui incassi vengono riversati al Concessionario da un soggetto terzo, il dettaglio di modalità e tempistiche di retrocessione degli incassi spettanti a ciascuna Amministrazione sarà definito con il Concessionario prima della data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1).

Le Amministrazioni 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.

13.2 Pagamento delle royalty

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi di assistenza alla visita e dei prodotti dei bookshop presso entrambi i Musei, versando alle Amministrazioni 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); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Entro il giorno **10** del primo mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa a ciascuna Amministrazione, nel conto corrente da ognuna indicato nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA) di assistenza alla visita e bookshop corrispondente alla Royalty di cui al Disciplinare di Gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente), rispettivamente:

- sul c/c indicato dalla Galleria dell'Accademia di Firenze, per quanto riguarda gli incassi derivanti dai servizi di assistenza alla visita e bookshop erogati presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e dai prodotti *"Fuori Book"* di competenza della Galleria (cfr. par. 11.2.2);
- sul c/c indicato dal Polo Museale della Toscana, per quanto riguarda gli incassi derivanti dai servizi di assistenza alla visita e bookshop erogati presso il Museo di San Marco e dai prodotti *"Fuori Book"* di competenza del Polo (cfr. par. 11.2.2).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione un rendiconto separato per ogni Museo contenente il dettaglio delle fatture, degli scontrini e delle ricevute o di ogni altro documento probatorio dell'avvenuto incasso emessi nel mese di riferimento, con l'indicazione degli introiti, al netto di IVA, di competenza dell'Amministrazione e sui quali sono applicate le Royalty.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la penale di cui al n. 31) del paragrafo 15.2.



13.3 Versamento del Canone

Il pagamento del **Canone** è previsto in quattro rate trimestrali anticipate costituite da un quarto dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il giorno **5** del primo mese del trimestre di riferimento- ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario:

- versa alla Galleria dell'Accademia di Firenze, nel conto corrente da quest'ultima indicato, una quota pari al 85% della quota parte trimestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta;
- versa al Polo Museale della Toscana, nel conto corrente da quest'ultimo indicato, una quota pari al 15% della quota parte trimestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 31) del paragrafo 15.2.

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 delle Amministrazioni.

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

14 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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

Al termine del contratto, il Concessionario consegna a ciascuna Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare:

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

Il Concessionario si impegna, su richiesta delle Amministrazioni, con modalità e tempistiche da concordare con queste ultime, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali (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.

15 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, ciascuna Amministrazione effettuerà verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi oggetto della Concessione, rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in Offerta Tecnica.

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 15.1 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 15.2. 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. 33) di cui allo stesso paragrafo.

15.1 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 da ciascuna Amministrazione, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

15.1.1 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 e prevede l'attribuzione di giudizi sulla base di una scala di valori da 0 a 3 (0 Pessimo; 1 Mediocre; 2 Buono; 3 Ottimo).

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
<u>Servizi di biglietteria e accoglienza</u>					
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Efficacia del sistema di orientamento e accoglienza*	0	1	2	3
d	Efficienza del sistema di prenotazione	0	1	2	3
<u>Servizi di assistenza alla visita</u>					
e	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
f	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
g	Efficienza del sistema di noleggio e deposito degli apparecchi audio, video guida e radioguida (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
<u>Servizio di bookshop</u>					
h	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
i	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
*Solo per la Galleria dell'Accademia di Firenze					

Tabella 13 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'esecuzione

Per la Galleria dell'Accademia di Firenze:

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:



$$ISde = R/27$$

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 elencato;

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

Per il Museo di San Marco:

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

$$ISde = R/24$$

con:

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

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

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

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

Esempio:

Se il Direttore dell'Esecuzione della Galleria dell'Accademia di Firenze 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 18.

L'Indicatore di Soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione della Galleria dell'Accademia di Firenze, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISde = 18/27 = 0,67$$

15.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

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

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

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



Saranno oggetto di valutazione in Offerta Tecnica (**voce 36** della tabella riportata al par. 18.1 del Disciplinare di Gara) le soluzioni proposte per la somministrazione, eventualmente richiesta dalle Amministrazioni, dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv).

Questionario tematico relativo al servizio di biglietteria:

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

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

Tabella 14 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Servizio di Biglietteria

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo 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 per il Museo di San Marco e 100 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv_t) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di biglietteria dei visitatori (ISv_t) del Museo di San Marco, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

Questionario tematico relativo al servizio informazioni:



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

		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità e competenza del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per avere le informazioni	0	1	2	3
d	Esaustività delle informazioni	0	1	2	3
e	Chiarezza delle informazioni	0	1	2	3

Tabella 15 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – informazioni

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo 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 per il Museo di San Marco e 60 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio informazioni (ISv_i) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

$$ISv_i = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

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

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

$$R_{med} = \frac{(10 \cdot 15) + (10 \cdot 10) + (10 \cdot 5)}{30} = 10$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio informazioni dei visitatori (ISv_i) del Museo di San Marco, per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_i = \frac{14}{15} = 0,67$$

Questionario tematico relativo al servizio di noleggio e distribuzione audio e video guide:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di seguito elencati 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 16 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – audio e video guide

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo 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 per il Museo di San Marco e 60 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audio e video guide (ISv_{av}) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

$$ISv_{av} = \frac{R_{med}}{21}$$

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

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audio e video guide dei visitatori (ISv_{av}) del Museo di San Marco, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{av} = \frac{14}{21} = 0,67$$

Questionario tematico relativo al servizio di visite guidate:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di visite guidate di seguito elencati 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	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo della visita	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata della visita	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 17 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre per il Museo di San Marco e 40 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate (ISv_v) trimestrale per ogni Museo 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 20 visitatori di San Marco che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 5 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 10 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(5*21)+(5*14)+(10*7)}{20} = 12$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate dei visitatori (ISv_v) del Museo di San Marco, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_v = \frac{12}{21} = 0,58$$

Questionario tematico relativo al servizio di attività didattiche:

Il questionario riguarda gli aspetti del servizio di attività didattiche di seguito elencati 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	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
c	Puntualità del personale	0	1	2	3
d	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
e	Adeguatezza del prezzo dell'attività	0	1	2	3
f	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
g	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 18 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – attività didattiche

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 20 visitatori a trimestre per il Museo di San Marco e 40 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche (ISv_{ad}) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

$$ISv_{ad} = \frac{R_{med}}{21}$$

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

$$R_{med} = \frac{(10 \cdot 21) + (5 \cdot 14) + (5 \cdot 7)}{20} = 16$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche dei visitatori (ISv_{ad}) del Museo di San Marco, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{ad} = \frac{16}{21} = 0,75$$

Questionario tematico relativo al servizio di bookshop:

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



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Tempi di attesa per il pagamento	0	1	2	3
d	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
e	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3

Tabella 19 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – Bookshop

Il questionario viene somministrato presso ciascun Museo 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 per il Museo di San Marco e 100 visitatori per la Galleria dell'Accademia di Firenze) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

$$ISv_b = \frac{R_{med}}{15}$$

con:

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

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

$$R_{med} = \frac{(20 \cdot 15) + (15 \cdot 10) + (10 \cdot 5)}{50} = 10$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop dei visitatori (ISv_b) del Museo di San Marco, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_b = \frac{10}{15} = 0,67$$

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

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_i + ISv_{av} + ISv_v + ISv_{ad} + ISv_b}{6}$$

dove:

Classificazione del documento: Consip Public

Gara a procedura aperta ai sensi del D.Lgs 50/2016 e s.m.i., per l'affidamento in concessione dei servizi museali presso la Galleria dell'Accademia di Firenze e il Museo di San Marco per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali– ID 2090

Appendice 1 al Progetto – Capitolato Tecnico



ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_t= Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

ISv_i= Indicatore di Soddisfazione del servizio informazioni;

ISv_{av}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audio e video guide;

ISv_v= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

ISv_{ad}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di attività didattiche;

ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Bookshop;

6= n° di questionari tematici.

Esempio:

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

$$ISv = \frac{0,7 + 0,67 + 0,67 + 0,58 + 0,75 + 0,67}{6} = 0,67$$

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 (**ISv**) e alla elaborazione dei relativi dati;
- b. a provvedere alla sola elaborazione dei dati tratti da questionari somministrati direttamente dall'Amministrazione, finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**ISv**).

In entrambi i casi sopra citati il Gestore del Contratto, entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, comunica al Direttore dell'Esecuzione di ogni Museo il risultato dei questionari e l'indicatore di soddisfazione (**ISv**) relativo a ciascun Museo.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n. 32) del paragrafo 15.2.

15.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

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

dove:

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

ISv= Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori del singolo Museo.

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

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

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione globale (P_{ISg}) avviene attraverso la seguente formula:

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



Dove:

F= aggio + ricavi dai servizi di assistenza alla visita + ricavi del servizio di bookshop al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale

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

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

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

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

15.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

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

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

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

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali i servizi di biglietteria e assistenza alla visita devono essere garantiti.	Paragrafo 6	5.000,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei servizi di biglietteria e assistenza alla visita e quanto disciplinato al paragrafo 6 del presente Capitolato.
2	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali il servizio di bookshop deve essere garantito.	Paragrafo 6	2.000,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura del servizio di bookshop e quanto disciplinato al paragrafo 6 del presente Capitolato.
3	Mancato rispetto, da parte del Gestore del Contratto, dell'impegno ad assicurare la propria presenza presso ciascun Museo entro le ore 18,00 del giorno successivo a quello in cui avviene la convocazione.	Paragrafo 7	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di ricezione della convocazione e la data/orario di presenza presso la sede richiesta.



4	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Paragrafo 7.1	1.000,00 € 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.
5	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione al personale del Concessionario e delle Amministrazioni.	Paragrafi 7.1, 9.2.2.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione del corso e i termini previsti dal par. 7.1.
6	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e delle Amministrazioni.	Paragrafi 7.1, 9.2.2.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 7.1.
7	Ritardo nell'attivazione del servizio di orientamento dei visitatori per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.1	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
8	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.1	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura delle postazioni di vendita.
9	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte delle Amministrazioni.	Paragrafo 9.2	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al paragrafo 9.2.
10	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Paragrafi 9.2.1 e 11.1	2.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con le Amministrazioni e lo stato di allestimento dei servizi.
11	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafi 9.2.1 e 11.1	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nel par. 9.4 e la data di intervento del Concessionario.
12	Ritardo nella messa online del sito WEB di vendita.	Paragrafo 9.2.2.1	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito WEB di vendita.
13	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.2.2.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.2.
14	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.2.2.2	1.500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.2.2.2.



15	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.2.2.2	1.500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.2.2.2.
16	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.2.2.2	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
17	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 9.2.2.3	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
18	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Paragrafo 9.2.2.4	1.500,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.2.2.4
19	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo accessi per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.3	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
20	Ritardo nell'attivazione del servizio informazioni per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.1	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
21	Ritardo nell'attivazione del servizio di audio video guide e radioguide per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.2	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione delle audioguide, video guide e delle radioguide agli utenti.
22	Ritardo nella messa a disposizione dell'App sugli Store.	Paragrafo 10.3	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa a disposizione dell'App sugli Store.
23	Ritardo nell'attivazione del servizio di assistenza sala per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.4	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di attivazione del servizio.
24	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.5	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio



25	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.5	1.000,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
26	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.6	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio
27	Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.6	1.000,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
28	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con le Amministrazioni e l'assortimento presente nel punto vendita (bookshop).	Paragrafo 11.1	1.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
29	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 11.1	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura dei punti vendita.
30	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con il Polo Museale della Toscana - Museo di San Marco.	Paragrafo 11.2.1	500,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nel punto vendita (Bookshop).
31	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 13.2 e 13.3	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 11.2 e 11.4 e la data valuta del versamento.
32	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 15.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 15.1.
33	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 15	1.000,00 € 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.
	Ritardo nella retrocessione alle Amministrazioni degli incassi dei titoli di accesso.	Paragrafo 13.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 28 settembre 2005, n. 222.	Confronto tra i termini previsti nel par. 13.1 e la data valuta del versamento.
Inadempimento sanzionato con penale		Riferimento in Contratto	Valore della penale	Modalità di riscontro



34	Violazione degli obblighi previsti	Art. 10 comma 11 e 12	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
35	Violazione dell'obbligo di restituzione alla concedente delle somme versate a titolo di pagamento diretto al subappaltatore	Art. 13 comma 10	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine massimo per effettuare il pagamento (entro 20 giorni dalla comunicazione da parte della Concedente) e la data di effettuazione del pagamento.
36	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
37	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
38	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 20 – Penali