

**APPENDICE 1 AL PROGETTO - LOTTO 2**

**CAPITOLATO TECNICO**

**PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITA’ CULTURALI E PER IL TURISMO– ID 2031**



1	PREMESSA.....	3
1.1	IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO.....	3
2	GLOSSARIO.....	4
3	OGGETTO .....	5
4	DURATA.....	5
5	VALORE DELLA GARA .....	5
6	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	6
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO .....	7
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI .....	9
9	SERVIZI .....	9
9.1	SERVIZIO DI LIBRERIA .....	10
9.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING .....	13
9.2.1	PRODOTTI EDITORIALI .....	13
9.2.2	MERCHANDISING.....	15
10	REPORTISTICA .....	16
11	AVVIO DELLE ATTIVITA' .....	17
11.1	FASE PRELIMINARE.....	17
11.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	18
12	MODALITA' DI REMUNERAZIONE e ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO .....	19
12.1	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	19
12.2	VERSAMENTO DEL CANONE.....	19
13	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ .....	20
14	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	20
14.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI .....	20
14.1.1	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE .....	22
14.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	23



## 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 e per il Turismo (MiBACT), prorogato il 10 giugno 2019 ed è suddivisa in due lotti merceologici così costituiti:

- **Lotto 1: Servizi di biglietteria, informazioni e accoglienza e assistenza alla visita**
- **Lotto 2: Servizi di editoria e di vendita di prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica**

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 cui al Lotto 2 ovvero i servizi di editoria e di vendita di prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica (bookshop), meglio specificati nei successivi capitoli, presso il Parco Archeologico del Colosseo (di seguito per brevità "Parco").

Il Parco, al fine di individuare il dettaglio dei servizi, ha definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, finalizzati ad apportare un miglioramento all'attuale gestione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione del servizio in funzione delle diverse tipologie di visitatori.

Il presente Capitolato si compone di 13 capitoli e di 5 Allegati tecnici suddivisi in:

Allegato 1: Dati storici di fruizione;

Allegato 2: Planimetrie e mappe;

Allegato 3: PEF – Piano Economico e Finanziario;

Allegato 4: Linee guida per la progettazione dei punti vendita;

Allegato 5: Logotipo e immagine coordinata del Parco

### 1.1 IL PARCO ARCHEOLOGICO DEL COLOSSEO

Il Parco archeologico del Colosseo, di seguito denominato Parco, è istituto della cultura di rilevante interesse nazionale, aperto al pubblico, con la missione di conservare, incrementare e valorizzare i propri beni mobili e immobili e di contribuire alla salvaguardia del patrimonio culturale materiale e immateriale, nonché di promuovere lo studio e la ricerca sia con risorse interne sia in collaborazione con partner nazionali ed internazionali nei settori di competenza e di diffondere detti studi e ricerche presso la comunità scientifica ed il pubblico. Svolge inoltre nell'intero territorio di competenza le funzioni di tutela previste dall'art. 33 del D.P.C.M. 171 del 29 agosto 2014.

Il Parco è stato istituito con il DM n. 15 del 12 gennaio 2017, con la finalità di assegnare a un istituto dotato di autonomia speciale il compito di provvedere alla tutela e alla valorizzazione dell'area archeologica centrale di Roma e di dare attuazione all'accordo sottoscritto dal MiBACT e da Roma Capitale il 21 aprile 2015.

Il Parco ha sede in Roma, Piazza S. Maria Nova 53.

Il territorio di competenza del Parco racchiude sia aree e monumenti di diretta competenza statale (Colosseo, Domus Aurea, Arco di Costantino e Meta Sudans, Foro romano e Palatino), sia in consegna a Roma Capitale (Circo Massimo, Fori imperiali), nonché il ricchissimo patrimonio ecclesiastico costituito dalle chiese che si affacciano su via dei Fori imperiali e lungo il Palatino e le sue pendici (quali per esempio la basilica dei Santi Cosma e Damiano, San Bonaventura e Sant'Anastasia al Palatino), di proprietà di diversi Enti (Fondo Edifici di Culto del Ministero dell'Interno, Vicariato di Roma e altri).



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

TERMINI	DEFINIZIONI
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali/infrastrutture messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente capitolato.
Capitolato	Il presente capitolato tecnico.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo Schema di Concessione.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Direttore dell'esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione come responsabile dei rapporti con il concessionario.
Gestore del contratto	E' la persona fisica, nominata dal Concessionario in sede di stipula del contratto, responsabile nei confronti dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi.



Giorno/i	Ove non diversamente stabilito tutti i termini previsti dal presente Capitolato sono da intendersi “solari”.
Parco o Amministrazione	Parco Archeologico del Colosseo, ovvero l’Amministrazione che affida l’erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell’articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n.42.
Responsabile/i dei servizi	Persona/e fisica/he, nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per l’Amministrazione.
Royalty	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all’Amministrazione pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica, al netto dell’IVA.
Siti	Siti archeologici gestiti dal Parco Archeologico del Colosseo presso i quali sono erogati i servizi oggetto della presente gara: Colosseo, Foro Romano-Palatino e Domus Aurea.
Servizi	I servizi oggetto della presente concessione specificati al capitolo 9 del presente capitolato tecnico.

Tabella 1 – Glossario

### 3 OGGETTO

Il presente Capitolato e i relativi allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi di editoria e di vendita di prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica (bookshop) meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte del pagamento all’Amministrazione di corrispettivi economici (canone e royalty) come meglio descritto nei paragrafi successivi.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso i siti del Parco Archeologico del Colosseo.

All’Allegato 1 sono riportati i dati storici relativi ai servizi oggetto della concessione.

### 4 DURATA

La concessione avrà una durata pari a 60 mesi a decorrere dalla data di sottoscrizione del Verbale di avvio dell’esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 11.2, 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 (PEF).

### 5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a Euro 5.742.200,20 (Euro cinquemilionisettecentoquarantaduemiladuecento,20), corrispondenti a un valore complessivo presunto di Euro 28.711.001,00 (Euro ventottomilionisettecentounidicimilauno,00) per l’intera durata della concessione, pari a mesi 60.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
<b>VALORE DELLA CONCESSIONE</b>	<b>€ 5.684.268</b>	<b>€ 5.713.080</b>	<b>€ 5.742.045</b>	<b>€ 5.771.166</b>	<b>€ 5.800.442</b>	<b>€ 28.711.001</b>
<i>Incassi stimati da servizi di editoria e di vendita di prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica</i>	€ 5.684.268	€ 5.713.080	€ 5.742.045	€ 5.771.166	€ 5.800.442	€ 28.711.001

<b>VISITATORI STIMATI TOTALI</b>	<b>7.461.610</b>	<b>7.501.491</b>	<b>7.541.645</b>	<b>7.582.077</b>	<b>7.622.791</b>	<b>37.709.614</b>
<i>Visitatori stimati Colosseo</i>	5.552.477	5.580.240	5.608.141	5.636.181	5.664.362	28.041.401
<i>Visitatori stimati Foro Romano - Palatino</i>	1.823.677	1.835.795	1.848.048	1.860.440	1.872.973	9.240.933
<i>Visitatori stimati Domus Aurea</i>	85.456	85.456	85.456	85.456	85.456	427.280



Tabella 2 – Valori stimati

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

Nello specifico è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione, studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico del Parco e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione il tasso di utilizzo e la spesa media (scontrino medio). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dall'Amministrazione e dei dati storici.

Si riporta di seguito il dettaglio dei razionali che hanno portato alla stima dei valori:

Incassi stimati: per il sito Colosseo è stato stimato un tasso di utilizzo del servizio pari a circa il 7,7% del totale dei visitatori del Colosseo e uno scontrino medio pari a circa 12,74€, per il Foro Romano-Palatino è stato stimato un tasso di utilizzo del servizio pari a circa il 1,13% del totale dei visitatori del Foro Romano-Palatino e uno scontrino medio pari a circa 11,52€.

Numero di visitatori: l'Amministrazione stima un numero di visitatori totali per i tre siti (paganti e non) nel primo anno di concessione pari a 7.461.610. Per gli anni successivi si considera un tasso di crescita medio annuo di circa lo 0,54%.

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, all'Allegato 3 è stato definito un Piano Economico Finanziario di massima (PEF), con lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale dell'iniziativa.

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

Sono stati dunque inseriti i ricavi stimati e sono stati calcolati i costi di gestione, i materiali, il personale necessario a espletare il servizio, le spese amministrative e di utenza e le spese varie e accessorie, nonché i costi relativi al canone e alla 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 dei siti del Parco Archeologico del Colosseo, ovvero presso il Colosseo e il Foro Romano-Palatino, negli spazi indicati nelle planimetrie e nelle mappe di cui all'Allegato 2.

Sono oggetto di concessione 4 locali per l'allestimento di **4 punti vendita fisici** all'interno del Parco, situati rispettivamente:

- **Colosseo**: n° 2 bookshop situati all'interno del monumento e dislocati uno, al primo ordine (punto vendita di circa 42 mq collocato in prossimità dell'uscita) e uno al secondo ordine (punto vendita di circa 140 mq).
- **Foro Romano-Palatino**: n° 2 bookshop situati all'interno del Sito, uno situato all'interno dei corpi di fabbrica che costituiscono l'ingresso/uscita di via San Gregorio (di circa 20 mq) e un secondo punto vendita di circa 50 mq situato presso l'ingresso/uscita di Largo Salara Vecchia in un corpo di fabbrica di nuova costruzione la cui planimetria è disponibile all'Allegato 2. Trattandosi di un progetto, il manufatto definitivo potrebbe subire delle variazioni.

Si specifica che il punto vendita situato in Via di San Gregorio, con l'avviarsi della presente concessione, occuperà gli spazi che attualmente sono dedicati al servizio di biglietteria, che occupano uno spazio di circa 20 mq.

La configurazione sopra descritta non corrisponde all'attuale organizzazione dei servizi presso i Siti.

Qualora al momento della stipula del contratto non fossero ancora pronti i nuovi spazi del bookshop situato presso l'ingresso/uscita di Largo Salara Vecchia, l'Amministrazione provvederà a fornire uno spazio sostitutivo, di pari



metratura, che sarà situato all'interno del Foro Romano, in prossimità della via Nova/Clivo Palatino e visibile dall'Arco di Tito. Sarà onere del Concessionario allestire temporaneamente lo spazio messo a sua disposizione. Al momento in cui i nuovi locali bookshop presso Largo Salara Vecchia saranno disponibili, sarà onere del Concessionario allestire il punto vendita.

Si specifica inoltre che per il sito Colosseo potrebbe essere aggiunta, nel corso della concessione, una vetrina espositiva all'interno del Centro Servizi, la nuova struttura che sarà localizzata al di sotto dell'area verde localizzata tra il Colosseo, la via Celio Vibenna e via di San Gregorio, in prossimità dell'Arco di Costantino, che ospiterà servizi di informazioni e accoglienza, biglietteria, bookshop (vetrina espositiva), bar/caffetteria e servizi igienici per il pubblico. Il Concessionario si impegna a gestire tale vetrina espositiva.

L'Amministrazione stima che il manufatto potrà essere disponibile entro il 2022 e si impegna a dare tempestiva comunicazione al concessionario circa eventuali variazioni di tale previsione.

Tutti i siti del Parco sono coperti da rete WI-FI fornita da Parco e messa a disposizione dei visitatori.

I siti del Parco sono aperti con i seguenti orari:

- Colosseo e Foro Romano-Palatino:
  - dal 2 gennaio al 15 febbraio: 08.30 - 16.30,
  - dal 16 febbraio al 15 marzo: 08.30 - 17.00,
  - dal 16 marzo all'ultimo sabato di marzo: 08.30 - 17.30,
  - dall'ultima domenica di marzo al 31 agosto: 08.30 - 19.15,
  - dal 1 settembre al 30 settembre: 08.30 - 19.00,
  - dal primo ottobre all'ultimo sabato di ottobre: 08.30 - 18.30,
  - dall'ultima domenica di ottobre al 31 dicembre: 08.30 - 16.30.
- Domus Aurea: aperta il sabato e la domenica, dalle 8:30 alle 18:15 l'accesso è concesso a gruppi di massimo 25 persone (inclusi accompagnatori), ogni 15 minuti.

I giorni di chiusura per tutti i siti sono il 1° gennaio e il 25 dicembre, salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi **tutti i giorni di apertura dei siti**, durante **tutto l'orario di apertura** fermo restando eventuali variazioni di orario, richiesti dall'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n°1 di cui al par 14.2.

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

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie (ad esempio per gli eventi ad apertura notturna), non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura nel corso di validità dell'intera concessione e nel caso in cui queste aperture siano a titolo gratuito per i visitatori. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario dello specifico evento con anticipo almeno di 24 ore.

## 7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

Di seguito vengono descritte le principali figure e strutture organizzative di cui l'Amministrazione e il Concessionario si devono dotare per la gestione e l'esecuzione del contratto.



Per il Parco:

A) il **Direttore dell'esecuzione** è il responsabile dei rapporti con il Concessionario nella gestione del contratto e costituisce il rappresentante dell'Amministrazione nei confronti dello stesso.

Il Direttore dell'esecuzione effettua le verifiche sulla rispondenza del servizio offerto rispetto al Capitolato Tecnico e all'OFFERTA TECNICA del Concessionario.

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

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

I recapiti del Direttore dell'esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere comunicati dall'Amministrazione al Concessionario rispettivamente al momento della stipula del contratto e nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 11.

Il Direttore dell'esecuzione ha il compito di trasmettere al Concessionario le informazioni riguardo alle specificità e al funzionamento del Parco, con la cadenza e la periodicità ritenute più opportune, ai fini della corretta erogazione dei servizi.

B) il **Responsabile unico del procedimento**, al quale 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 nominativo del Responsabile unico del procedimento è indicato all'atto della stipula 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 dell'Amministrazione per tutti gli aspetti organizzativi, amministrativi e qualitativi. Egli dovrà farsi carico di accogliere richieste e segnalazioni da parte dell'Amministrazione e di porre in essere tutte le misure atte alla rapida ed efficace soluzione di quanto segnalato. Dovrà garantire il corretto svolgimento di tutte le attività previste, inclusa la gestione del personale impiegato, individuando e risolvendo i problemi emergenti nel corso dello svolgimento dei servizi e supervisionare il processo di fatturazione.

Il Gestore del contratto deve possedere un idoneo livello di responsabilità e ampia autonomia decisionale e può avvalersi di collaboratori con specifiche responsabilità operanti sotto la sua diretta supervisione. Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili del servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno, distintamente, i referenti dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 14 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

I nominativi dei Responsabili di servizio dovranno essere comunicati dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto di cui al par. 11.2, ed eventualmente aggiornati qualora necessario.

I **Responsabili di servizio** dovranno assicurare, nel complesso, la loro presenza in loco negli orari di apertura al pubblico dei siti, mentre il Gestore del contratto dovrà essere sempre reperibile via telefono, 7 giorni su 7, durante l'orario di apertura del Parco, nonché durante le eventuali aperture serali e straordinarie.

Qualora, in corso di esecuzione, il Concessionario modifichi il soggetto individuato quale Gestore del contratto, è tenuto a comunicare il nominativo del nuovo Gestore tempestivamente, e comunque entro e non oltre 3 giorni 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 dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'OFFERTA TECNICA.



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

## 8 LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale del Parco (visibile all'Allegato 5 al presente Capitolato Tecnico) nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dal Parco stesso. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi oggetto di concessione, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli del Parco o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo del Parco nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dal Parco stesso per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

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

## 9 SERVIZI

La presente procedura prevede l'affidamento in concessione presso il Parco Archeologico del Colosseo dei seguenti servizi:

- Servizio di libreria: organizzazione e gestione dei punti vendita fisici (bookshop);
- Servizio di libreria on line: organizzazione e gestione del negozio online;
- Servizi editoriali e di merchandising: produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di merchandising in vendita.

I servizi dovranno essere orientati al rispetto della cultura artistica del Parco e dovranno essere improntati 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, come un progetto unitario e coordinato altamente pertinente alle caratteristiche del Parco: tale immagine dovrà essere esaltata anche dall'allestimento dei punti vendita (fisici e online) e dai sistemi espositivi degli stessi.

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

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

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

Ai sensi di quanto disciplinato nel capitolo 14, sarà facoltà del Parco effettuare verifiche di conformità in qualsiasi momento sul rispetto degli standard di qualità richiesti nel presente Capitolato Tecnico, nel contratto di concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in OFFERTA TECNICA, pena l'applicazione delle penali di cui al capitolo 14.



## 9.1 SERVIZIO DI LIBRERIA

Oggetto del servizio è la vendita dei prodotti editoriali, di oggettistica e merchandising tramite i punti vendita fisici e tramite un punto vendita online (e-commerce).

I punti vendita fisici, descritti al paragrafo 6, sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale del Parco. Tali prodotti dovranno riguardare almeno i seguenti argomenti nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni di particolare interesse locale:
- guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere del Parco)
  - guide dei siti del Parco in formato "tascabile"
  - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate del Parco
  - cataloghi museali
  - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate)
  - fotografia
  - cinema
  - art book
  - narrativa selezionata
  - libri didattici per bambini
  - libri didattici per ragazzi
  - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
  - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.
- b) **merchandising** del Parco, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo e ai monumenti del Parco realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 9.2.29.2.2 ed eventuale altro merchandising prodotto dal Parco stesso.
- c) **oggettistica varia** ispirata al Parco quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design
  - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
  - linea di bigiotteria
  - giochi didattici
  - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
  - riproduzioni di beni culturali
  - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee promosse dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente
  - altro in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia offerto deve avere un'estensione tale (anche in termini di prezzi al pubblico) da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.

Il summenzionato catalogo, per i punti a) e c) deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 11.1) e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Eventuali aggiornamenti del catalogo per i prodotti afferenti al punto b) che dovessero essere proposti in fase di esecuzione del contratto saranno concordati con l'Amministrazione.

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 2 di cui al par. 14.214.2.



Gli ambienti destinati al servizio occuperanno i locali descritti al par. 6 e indicati nelle planimetrie e nelle mappe di cui all'Allegato 2. Tali ambienti sono visionabili in sede di sopralluogo, con eccezione del locale posizionato in Largo Salara Vecchia, attualmente in fase di costruzione. Qualora al momento della stipula del contratto il locale non fosse ancora pronto, l'Amministrazione provvederà a fornire uno spazio sostitutivo, di pari metratura, che sarà situato all'interno del Foro Romano, in prossimità della via Nova/Clivo Palatino e visibile dall'Arco di Tito.

E' consentito al Concessionario, conformemente a quanto offerto nella Relazione Tecnica (cfr. Punti vendita mobili), di gestire il sistema di vendita anche con ulteriori "punti vendita aggiuntivi mobili" da poter spostare all'interno dei siti del Parco (inclusa la Domus Aurea), in accordo con l'Amministrazione, al fine di migliorare il servizio.

Per motivi di conservazione e di praticabilità delle aree del Parco, tali strutture mobili eventualmente offerte non potranno avere un peso netto (solo struttura esclusi i materiali/prodotti in vendita) superiore a 250 kg.

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.

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 sarà tenuto a far fronte a eventuali picchi di affluenza presso i punti vendita integrando le postazioni di vendita con ulteriore personale addetto alle vendite.

E' onere del Concessionario arredare e allestire i 4 punti vendita funzionalmente al corretto svolgimento dei servizi, secondo i progetti offerti in fase di gara (vedi paragrafi "Progetto di allestimento del punto vendita del 1° ordine del Colosseo", "Progetto di allestimento del punto vendita del 2° ordine del Colosseo", "Progetto di allestimento del punto vendita San Gregorio" e "Progetto di allestimento del punto vendita Largo Salara Vecchia" della Relazione tecnica).

Il Concessionario ha altresì facoltà di installare un sistema di antitaccheggio (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte del Parco.

Alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 11.211.2), pena l'applicazione della penale n°3 di cui al par. 14.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali adibiti a bookshop situati al 2° ordine del Colosseo e in via di San Gregorio in conformità con quanto presentato nella Relazione Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

Entro 7 giorni dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 11.2), pena l'applicazione della penale n°4 di cui al par. 14.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare i locali adibiti a bookshop situati al 1° ordine del Colosseo e in Largo Salara Vecchia (o l'eventuale punto temporaneo sulla via Nova) in conformità con quanto presentato nella Relazione Tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Durante il corso della concessione, in caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione. Qualora lo stesso non provveda agli interventi richiesti, decorsi 15 (quindici) giorni dalla segnalazione scritta, ovvero diverso tempo stabilito dall'Amministrazione, si procederà all'applicazione della penale n°5 di cui al par. 14.2.

Tutto il personale dedicato al servizio di bookshop deve conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza B2 (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) da comprovare in sede di Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto (par. 11.2).

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 del Parco.



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.

Qualora parte delle disposizioni riportate nel presente Capitolato Tecnico non dovessero essere rispettate, o l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, essa si riserva la possibilità, a suo insindacabile giudizio, di formulare per iscritto una richiesta motivata di sostituzione delle risorse da essa 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 dall'Amministrazione, ovvero da diverso termine eventualmente concordato con la stessa, pena l'applicazione della penale di cui al n°6 del paragrafo 14.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo al Parco la documentazione di cui al paragrafo 11.1, impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di avvio dell'esecuzione del contratto (par. 11.2).

Nel caso in cui il Concessionario intenda sostituire il personale addetto al servizio, ne deve dare preventiva comunicazione al Parco. Il Concessionario si impegna a procedere alla sostituzione delle risorse con figure professionali aventi requisiti non inferiori a quelli della/e risorsa/e da sostituire, fornendo al Parco la documentazione di cui al paragrafo 11.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 11.2).

In entrambi i casi, sia che la sostituzione venga richiesta dall'Amministrazione 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 dall'Amministrazione/data di invio del curriculum, ovvero entro il diverso termine eventualmente concordato con la stessa; in caso contrario, sarà applicata la penale di cui al n°6 del paragrafo 14.2, 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 dall'Amministrazione, ovvero dalla data di invio del curriculum, nel caso di sostituzione decisa dal Concessionario.

**L'attivazione del servizio di libreria nei punti vendita fisici situati al 2° ordine del Colosseo e Via di San Gregorio deve essere contestuale alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività**, secondo le modalità indicate al par.11.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio di applica la penale n°7 di cui al par.14.2.

**L'attivazione del servizio di libreria nei punti vendita fisici situati al 1° ordine del Colosseo e Largo Salaria Vecchia (o l'eventuale punto temporaneo sulla via Nova) deve essere effettuata entro 7 giorni dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività**, secondo le modalità indicate al par.11.2. In caso di ritardo nell'attivazione del servizio di applica la penale n° 8 di cui al par.14.2.

Il punto vendita online (e-commerce), è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b) e c), o di una selezione degli stessi.

Il Concessionario deve realizzare una Pagina WEB di vendita dedicato esclusivamente al Parco Archeologico del Colosseo e accessibile tramite un link dal sito ufficiale del Parco stesso, salvo diverse indicazioni fornite dall'Amministrazione. Il Concessionario gestisce la Pagina WEB di vendita per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti.



Le caratteristiche minime della Pagina WEB di vendita devono essere:

- contenuti nelle lingue: lingua italiana, inglese, francese, spagnola, tedesca, coreana, araba, russa e cinese e, per quest'ultima lingua, modificando eventualmente il layout/impostazione grafica per esigenze di traduzione;
- stessa linea grafica e temi del sito ufficiale del Parco (visibile al link <https://parcocolosseo.it/> e visionando il manuale d'uso del logotipo Allegato 5);
- presenza dei riferimenti del Parco nell'URL della pagina;
- presenza del logo del Parco (cfr. Allegato 5) e/o di altri loghi ufficiali richiesti dallo stesso, il logo del Concessionario potrà apparire, purché le dimensioni non siano superiori al 50% rispetto a quelle del logo del Parco;
- presenza della funzionalità di "ricerca nel Sito" di prodotti e altre informazioni legate a quanto l'utente può necessitare nella fase di acquisto;

La Pagina WEB deve essere implementata secondo le tecniche di ottimizzazione SEO al fine di garantirne un buon posizionamento sui motori di ricerca.

La Pagina Web di vendita dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità (vedi linee guida per i siti web della Pubblica Amministrazione pubblicate dall'Agenzia per l'Italia Digitale), dovrà essere accessibile da ipovedenti ed essere sviluppata e resa 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 11 del presente capitolato tecnico, il concessionario:

- sottopone all'Amministrazione il layout e la linea grafica della Pagina WEB di vendita (in versione desktop e in versione mobile);
- sottopone all'Amministrazione un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità della Pagina WEB di vendita.

La Pagina Web di vendita deve essere attiva 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

**La messa online della Pagina WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. cap. 11).** In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale 7 paragrafo 14.2.

Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi "Bookshop – Punti vendita fisici", "Pagina WEB di vendita", "Servizi di supporto all'e-commerce" e secondo i "Progetti di allestimento degli spazi dedicati ai servizi" della propria Relazione Tecnica nonché secondo quanto dichiarato nella Offerta tecnica generata dal sistema (cfr. Punti vendita mobili), fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

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

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

### **9.2.1 PRODOTTI EDITORIALI**

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura e onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale redatto sotto la supervisione e guida del Parco e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività (par. 11.2). Il Parco si riserva di concordare con il Concessionario modifiche al Piano Editoriale nel corso dell'anno di riferimento.



Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative alle tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del Parco archeologico del Colosseo e dei suoi Siti, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dallo stesso.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario, tuttavia il Concessionario si impegna a esporre e porre in vendita tali prodotti, se richiesto dall'Amministrazione.

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

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

- © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico del Colosseo;
- Logo del Parco (Allegato 5) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione “Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico del Colosseo”, oltre al Logo del Parco (Allegato 5) e del Ministero dei Beni e delle Attività Culturali.

Il logo del Concessionario potrà apparire sulla copertina delle pubblicazioni editate, purché di dimensioni non superiori al 75% di quelle del logo del Parco.

Prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività l'Amministrazione e il Concessionario concordano il primo Piano Editoriale, alla cui realizzazione il Concessionario è tenuto secondo la tiratura e le tempistiche in esso indicate, pena l'applicazione della penale n°9 di cui al par. 14.2. La penale n°9 si applica anche per i ritardi e le discrepanze riscontrate nei Piani Editoriali sviluppati successivamente.

L'Amministrazione fornirà al Concessionario i contenuti delle pubblicazioni da produrre, elaborati dal personale del Parco o da terzi, scelti dalla Direzione del Parco, e metterà a sua disposizione gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Il Concessionario si impegna a realizzare una selezione di tali pubblicazioni (per esempio guide, itinerari tematici), oltre che in italiano e in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti al Parco (francese, portoghese, spagnolo, coreano, cinese e tedesco).

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio archeologia, storia dell'arte, architettura, botanica, etc.)

Il Concessionario, entro i termini previsto nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione dell'Amministrazione le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in altre lingue straniere il Concessionario fornirà all'Amministrazione i CV dei traduttori.

Si precisa che la messa in vendita di pubblicazioni di guide del Parco in formato tascabile e, su richiesta del Parco, di altre pubblicazioni rientranti nel piano editoriale in possesso dell'Ecolabel carta stampata (qualora offerto) è subordinata all'approvazione del Parco 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 non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il “visto si stampi” del Direttore del Parco.

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

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

Devono essere forniti annualmente e gratuitamente all'Amministrazione n. 100 esemplari di cartoline e/o segnalibri, fino a n. 1000 shopper e n. 40 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo del Parco. Devono essere, altresì, forniti gratuitamente almeno n. 250 copie, per ciascuna tiratura, delle pubblicazioni scientifiche e almeno 200 copie delle altre pubblicazioni realizzate per il Parco, a titolo gratuito per gli usi istituzionali. Inoltre, il Parco potrà acquistare ulteriori copie delle pubblicazioni con uno sconto del 60%.



Il servizio sarà erogato dal Concessionario secondo le modalità dallo stesso indicate ai paragrafi “Piano editoriale – Progetto” e “Ecolabel carta stampata” della propria Relazione Tecnica, fatto salvo quanto prescritto al presente paragrafo.

### 9.2.2 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo, agli edifici, monumenti e alle opere del Parco (merchandising) a cura e onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all’infanzia, ai bambini/ragazzi in età scolare e a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (non vedenti o ipovedenti).

L’elenco dei prodotti di merchandising, deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli per ripararsi dal sole);
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell’acqua - dal termos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapoggia/impermeabili, parasole, ombrelli;
- oggetti vari legati alle tematiche delle esposizioni temporanee e degli eventi promossi dal Parco e che quindi potranno variare periodicamente.

Quest’apposita linea di prodotti dovrà essere relativa a tematiche culturali ispirate alla valorizzazione del Parco e degli edifici, monumenti e opere ivi conservate, nonché a tutte le manifestazioni temporanee organizzate dal Parco.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati agli edifici, monumenti e opere del Parco, dovranno essere coerenti con l’immagine coordinata del Parco e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a esso, sulla base di quanto riportato all’Allegato 5.

L’Amministrazione, a partire da 45 giorni prima della data di Avvio dell’Esecuzione delle Attività, metterà a disposizione del Concessionario l’archivio fotografico da utilizzare. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente capitolato tecnico.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall’indicazione delle specifiche dell’opera/monumento/edificio originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione © Ministero dei Beni e delle Attività Culturali – Parco Archeologico del Colosseo, nonché l’espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

La linea di prodotti di merchandising dovrà essere composta da almeno 5 articoli ecosostenibili o di un numero superiore di articoli se offerto in gara (vedasi Offerta Tecnica generata dal sistema - “Merchandising – Prodotti ecosostenibili”) appartenenti a una o più delle seguenti categorie di prodotto:

- prodotti in tessuto realizzati in cotone biologico conformemente al Regolamento CE 834/07 certificato da parte di un organismo di valutazione della conformità (si presume conforme il prodotto in possesso della Certificazione Ecolabel, GOTS o altra ISO di tipo I equivalente),
- prodotti in carta in possesso di tutti i criteri dell’Ecolabel europeo o altra ISO di tipo I equivalente,
- prodotti in legno e derivati del legno in possesso di tutti i criteri FSC/PEFC,
- prodotti/gadget/oggetti in plastica riciclata conforme ad una ISO di tipo I (ad.es Plastica seconda vita, ReMade in Italy).

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all’approvazione da parte dell’Amministrazione della documentazione attestante il possesso delle sopra indicate caratteristiche. Il



Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (cfr. Relazione Tecnica – paragrafo Merchandising – Progetto di catalogo).

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

L'Amministrazione, entro i primi 45 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico (ad esempio variazioni cromatiche) e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 11.1), pena l'applicazione della penale n. 10 di cui al paragrafo 14.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in OFFERTA TECNICA e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Il Concessionario si impegna ad esporre e porre in vendita, su richiesta dell'Amministrazione, anche merchandising realizzato e prodotto dal Parco in collaborazione con soggetti terzi.

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

Il Concessionario dovrà realizzare inoltre e fornire una linea di packaging con logo del Parco (cfr. Allegato 5) da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i bookshop composta al minimo da shopper, adesivi e carta regalo.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di packaging personalizzata per i bookshop è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (cfr. Relazione Tecnica al paragrafo "Merchandising – Linea di Packaging").

L'Amministrazione, entro i primi 45 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto di packaging offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico (ad esempio variazioni cromatiche) e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità del progetto presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 11.1), pena l'applicazione della penale n. 11 di cui al paragrafo 14.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di packaging in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

## 10 REPORTISTICA

Ai fini statistici il Concessionario tiene informata l'Amministrazione sull'andamento dell'attività. A tal fine deve produrre:

- a) una reportistica mensile avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:
  - incasso giornaliero, settimanale e mensile di ogni punto vendita (fisici e online);
  - numero giornaliero di scontrini fiscali emessi e relativi importi, dettagliati per singolo punto vendita (fisici e online) e per aliquota iva applicata;
  - numero totale mensile di scontrini fiscali emessi e relativo importo totale, dettagliati per singolo punto vendita (fisici e online), per aliquota iva applicata, per import lordo e netto totale, con indicazione della % e dell'ammontare in € di royalty versata al Parco.



b) una reportistica quadrimestrale avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero di prodotti venduti per tipologia (ad esempio: categorie di prodotti di merchandising, diverse tipologie di cataloghi e guide, etc.)

Le caratteristiche (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) dei report saranno concordati con il Parco nel corso della fase *preliminare* di cui al paragrafo 11.1.

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere consegnati all'Amministrazione entro il giorno 5, rispettivamente, del mese/quadrimestre successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n°12 di cui al paragrafo 14.2.

## 11 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 per avviare i servizi oggetto del contratto, salvo quanto meglio disciplinato al paragrafo seguente e salvo accordo tra le parti in ordine ad un termine diverso, per tutti o solo alcuni dei punti vendita/servizi oggetto di concessione.
- Fase a regime: dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività fino al termine del contratto.

### 11.1 FASE PRELIMINARE

Anteriormente alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività il Concessionario deve:

- provvedere alla realizzazione degli allestimenti dei bookshop (2° ordine Colosseo e San Gregorio);
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare nuovi allacci (ove previsto), l'intestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (elettricità, telefonia e connettività internet e acqua) e assicurarne l'attivazione (in accordo con gli uffici competenti del Parco);
- ottenere il benestare del Parco sul layout e sulla linea grafica della Pagina WEB di vendita (*e-commerce*);
- concordare con il Parco le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report).
- trasmettere al Parco l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato;
- trasmettere i riferimenti del Responsabile di servizio;
- concordare con il Parco il primo Piano editoriale;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo dei prodotti editoriali e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita presso i bookshop.

Nel corso della fase preliminare i servizi di bookshop sono erogati dal concessionario uscente.

Il concessionario uscente libererà i locali adibiti a bookshop situati al 2° ordine del Colosseo e in Via di San Gregorio **almeno 10 giorni prima**, salvo diverso accordo tra le parti, rispetto alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione, al fine di consentire al Concessionario di provvedere all'allestimento entro la Data di esecuzione delle attività.

Per garantire la continuità del servizio di vendita su tutti i siti del Parco, i punti vendita situati al 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia (o nell'eventuale punto temporaneo sulla via Nova) dovranno essere avviati dal



Concessionario entro **7 giorni** naturali e consecutivi successivi alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività. Con riferimento a questi due punti vendita, il concessionario uscente libererà i locali **entro 2 giorni** successivi alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività, consentendo al Concessionario entrante di provvedere all'allestimento nei giorni successivi, salvo diverso accordo tra le parti.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività il Parco si impegna a:

- concordare con il Concessionario le caratteristiche della reportistica periodica;
- concordare con il Concessionario il Piano editoriale;
- concordare con il Concessionario il catalogo dei prodotti editoriali e dei prodotti di oggettistica varia posti in vendita;
- mettere a disposizione del Concessionario eventuali testi e immagini propedeutici ai prodotti editoriali da produrre;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini per i prodotti di merchandising da produrre.

## **11.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ**

Al momento della presa in consegna dei locali da arredare, vale a dire almeno 10 giorni prima della Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con il Parco il **Verbale di Presa in Consegna dei bookshop situati al 2° ordine del Colosseo e in Via di San Gregorio**; entro 2 giorni successivi alla Data di avvio dell'esecuzione delle attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con il Parco il **Verbale di Presa in Consegna dei bookshop situati 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia** (o nell'eventuale punto temporaneo sulla via Nova). Entrambi i verbali conterranno l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato dei locali adibiti al servizio di vendita. 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, esonerando l'Amministrazione 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 (con eccezione per l'allestimento e l'apertura dei punti vendita fisici collocati al 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia) e redige in contraddittorio con il Parco il **Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto**.

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 11.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativo del Direttore dell'Esecuzione e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) i nominativi del Gestore del Contratto e dei Responsabili del servizio nominati dal Concessionario;
- d) il Verbale di presa in consegna dei bookshop situati al 2° ordine del Colosseo e in Via di San Gregorio;
- e) l'elenco del personale dedicato ai servizi con indicazione di:
  - nominativi e dati anagrafici;
  - estremi dei documenti di lavoro assicurativi;
  - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato.

Il Verbale, da redigersi in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

**Il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto dovrà essere integrato con il Verbale di presa in consegna dei bookshop situati 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia (o nell'eventuale punto temporaneo sulla via Nova), non appena quest'ultimo sarà redatto.**



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.

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

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla vendita dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica dei bookshop (punti vendita fisici e online) come remunerazione per l'attività svolta e versa all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di iva ove previsto), corrispondente al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta e un **Canone** di importo fisso, pari al valore indicato nel Disciplinare di gara, come rialzato in sede di offerta.

### 12.1 PAGAMENTO DELLA ROYALTY

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla vendita dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica dei bookshop (punti vendita fisici e online) versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA ove previsto), derivante dalla vendita dei summenzionati 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 **5** 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 all'Amministrazione, sul conto corrente da quest'ultima indicato nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA ove previsto) 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).

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

In caso di ritardo nel pagamento della Royalty si applicherà la penale 13 del paragrafo 14.2.

### 12.2 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 al Parco, nel conto corrente da quest'ultimo indicato, la quota parte di Canone annuo, di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento alla del Canone si applicherà la penale 13 del paragrafo 14.214.2.

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



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

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

### 13 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al termine del Contratto il Concessionario e l'Amministrazione dovranno redigere un "Verbale di Riconsegna dei beni/spazi" concessi in prestito d'uso dall'Amministrazione 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 all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare il database contenente i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS, XML, HTML) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.

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

### 14 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'Amministrazione effettuerà delle verifiche di conformità volte a constatare il livello qualitativo dei servizi e il rispetto di tutti gli obblighi assunti dal Concessionario 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 14.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla penale ivi indicata;
  - gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 14.2.
- L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la penale 14 di cui allo stesso paragrafo.

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

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv).

L'Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (ISv) è dato dalla valutazione del questionario che riguarda gli aspetti di seguito elencati dalla lettera a) alla lettera f), per ciascun punto vendita e che 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 giudizi espressi dovranno far riferimento al singolo punto vendita.

Il questionario sarà distribuito trimestralmente dal Concessionario ai visitatori; il Concessionario dovrà raccogliere un campione di almeno 500 visitatori totali, divisi proporzionalmente su ciascun punto vendita sulla base dei volumi di scontrini emessi.

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

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 alle casse	0	1	2	3
d	Tempi di attesa per essere servito dal personale	0	1	2	3
e	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3
f	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3

Tabella 3 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori

Il questionario deve essere somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato per ciascun punto vendita (X) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop X ( $ISv_{Bx}$ ) trimestrale secondo la seguente formula:

$$ISv_{Bx} = \frac{R_{med}}{18}$$

con:

$R_{med}$  = media aritmetica dei risultati totali dei questionari compilati da ciascun visitatore per il punto vendita Bx;

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

Esempio:

*Ipotizzando che dei 100 visitatori che hanno compilato il questionario per il punto vendita Bx, 50 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 25 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:*

$$R_{med} = \frac{(50 * 18) + (25 * 12) + (25 * 6)}{100} = 13,5$$

L'Indicatore di Soddisfazione del punto vendita Bookshop ( $ISv_{Bx}$ ), per il mese di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{Bx} = \frac{13,5}{18} = 0,75$$

\*\*\*

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio dei 4 punti vendita per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv = \frac{ISv_{B1} + ISv_{B2} + ISv_{B3} + ISv_{B4}}{4}$$

dove:

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

$ISv_{B1}$  = Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Colosseo 1° ordine;



ISv<sub>B2</sub> = Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Colosseo 2° ordine;  
ISv<sub>B3</sub> = Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Largo Salara Vecchia;  
ISv<sub>B4</sub> = Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - San Gregorio;  
4= n° di questionari.

Esempio:

*Ipotizzando che:*

- *l'Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Colosseo 1° ordine (ISv<sub>B1</sub>) sia pari a 0,75;*
- *l'Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Colosseo 2° ordine (ISv<sub>B2</sub>) sia pari a 0,72;*
- *l'Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - Largo Salara Vecchia (ISv<sub>B3</sub>) sia pari a 0,63;*
- *l'Indicatore di Soddisfazione dei Visitatori del punto vendita Bookshop - San Gregorio (ISv<sub>B4</sub>) sia pari a 0,79;*

*l'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio trimestrale è pari a:*

$$ISv = \frac{0,75 + 0,72 + 0,63 + 0,79}{4} = 0,7225$$

Entro il quinto giorno successivo alla chiusura del trimestre di riferimento, il Gestore del Contratto comunica al Direttore dell'Esecuzione il risultato dei questionari e il relativo indicatore di soddisfazione (ISv) e consegna i questionari compilati.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la penale di cui al n°15 del paragrafo 14.2.

#### **14.1.1 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 medio dei visitatori (ISv), rilevato trimestralmente.

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

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

Il calcolo della penale sull'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (P<sub>ISv</sub>) avviene attraverso la seguente formula:

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

Dove:

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

ISv = Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori

K =0 se ISg ≥ 0,67

K =0,25 se 0,4 ≤ ISg < 0,67

K =0,5 se 0,2 ≤ ISg < 0,4

K=1 se 0 < ISg < 0,2



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

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

Le verifiche di conformità sugli adempimenti contrattuali saranno effettuate da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla 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, l'Amministrazione potrà applicare al Concessionario le penali nei casi e nella misura di seguito indicati:

n°	Inadempimento sanzionato con penale	Riferimento in Capitolato	Valore della penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali il servizio di vendita dei bookshop deve essere garantito.	Paragrafo 6	2.000,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura dei bookshop e quanto disciplinato al paragrafo 6 del presente Capitolato.
2	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop).	Paragrafo 9.1	1.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
3	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei punti vendita situati al <u>2° ordine del Colosseo</u> e in <u>via di San Gregorio</u> .	Paragrafo 9.1	2000,00 €	Confronto tra quanto previsto nella Relazione Tecnica e l'allestimento realizzato.
4	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei punti vendita situati al <u>1° ordine del Colosseo</u> e a <u>Largo Salara Vecchia</u> .	Paragrafo 9.1	2.000,00 €	Confronto tra quanto previsto nella Relazione Tecnica e l'allestimento realizzato.
5	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafo 9.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nel par. 9.1 o del diverso tempo stabilito con dall'Amministrazione e la data di intervento del Concessionario.
6	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Paragrafo 9.1	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.



7	Ritardo nell'attivazione dei punti vendita fisici situati al 2° ordine del Colosseo e a Via di San Gregorio e del punto vendita online 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 apertura dei punti vendita situati al 2° ordine del Colosseo e in Via di San Gregorio e del punto vendita online.
8	Ritardo nell'attivazione dei punti vendita fisici situati al 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.19.1	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 situati al 1° ordine del Colosseo e a Largo Salara Vecchia.
9	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche contenute nel Piano Editoriale condiviso con il Parco.	Paragrafo 9.2.1	500,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra le quantità e le tempistiche del Piano Editoriale e la messa a disposizione dei prodotti nei punti vendita (Bookshop).
10	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 9.2.2	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
11	Esito negativo della verifica sulla linea di packaging.	Paragrafo 9.2.2	100,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in Relazione Tecnica e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
12	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa.	Paragrafo 10	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 10.
13	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 12.1 e 12.2	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Data valuta del versamento.
14	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 14	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.



15	Ritardo nella consegna dei questionari, del risultato dei questionari e dell'indicatore di soddisfazione trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 14.114.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari, del risultato dei questionari e dell'indicatore di soddisfazione trimestrale e i termini previsti al paragrafo 14.1.
<b>Inadempimento sanzionato con penale</b>		<b>Riferimento in Contratto</b>	<b>Valore della penale</b>	<b>Modalità di riscontro</b>
16	Violazione degli obblighi previsti	Art. 10 comma 11 e 12	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
17	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.
18	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
19	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento dei dati personali o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
20	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 4 – Penali