



APPENDICE 1 AL PROGETTO

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI PRESSO LA PINACOTECA DI BRERA E PALAZZO CITTERIO PER IL MINISTERO PER I BENI E LE ATTIVITÀ CULTURALI - ID 2047



INDICE

1	GLOSSARIO	3
2	INTRODUZIONE.....	4
2.1	STATO DELL'ARTE	4
2.2	OBIETTIVI DI VALORIZZAZIONE DELLA PINACOTECA DI BRERA	4
3	OGGETTO DELLA CONCESSIONE	6
4	DURATA DELLA CONCESSIONE	7
5	VALORE DELLA CONCESSIONE	7
6	LUOGO E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	9
7	STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	10
7.1	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	11
8	LOGO, MARCHI E SEGNI DISTINTIVI	13
9	SERVIZI DI BIGLIETTERIA	13
9.1	BIGLIETTERIA.....	13
9.1.1	BIGLIETTERIA FISICA.....	15
9.1.2	BIGLIETTERIA OFF SITE.....	17
9.1.2.1	Sito web di vendita	18
9.1.2.2	Call center	19
9.1.2.3	Infrastruttura informatica di supporto	20
9.1.2.4	Reportistica	23
9.2	CONTROLLO ACCESSI	24
10	SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA.....	25
10.1	SERVIZIO DI INFOPOINT	25
10.2	AUDIOGUIDE	26
10.3	APPLICAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILI	28
10.4	SERVIZIO DI VISITE GUIDATE	29
10.5	SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA	30
10.6	SERVIZIO DI GUARDAROBA	31
11	BOOKSHOP	32
11.1	SERVIZIO DI VENDITA	32
11.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	34
11.2.1	PRODOTTI EDITORIALI	34
11.2.2	MERCHANDISING	35
12	AVVIO DELLE ATTIVITA'	37
12.1	FASE PRELIMINARE.....	37
12.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	39
13	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	39
13.1	RETROCESSIONE INCASSI DI BIGLIETTERIA	40
13.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY.....	41
13.3	VERSAMENTO DEL CANONE	41
14	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	42
15	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI	42
15.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI	42
15.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	42
15.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI	44
15.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	48
15.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI	49



1 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.
Amministrazione	La Pinacoteca di Brera, 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.
Canone	La prestazione in denaro che è corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per l'utilizzo commerciale dei locali messi a disposizione per l'erogazione dei servizi oggetto del presente Capitolato.
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.
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 all'Amministrazione pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite e delle prestazioni dei servizi di bookshop e assistenza alla visita, al netto dell'IVA.
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente Capitolato Tecnico.

Tabella 1 – Glossario



2 INTRODUZIONE

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio a Milano.

La presente procedura fa riferimento al Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015 tra la Consip e il Ministero per i Beni e le Attività culturali (MIBAC) e prorogato in data 10 giugno 2019.

Il Capitolato Tecnico è corredato dai seguenti allegati tecnici:

Allegato A : Dati storici

Allegato B: Allestimento dei servizi presso la Pinacoteca di Brera. Disegni tecnici

Allegato C: Layout di progetto dei servizi presso Palazzo Citterio

Allegato D: Piano Economico Finanziario di massima

Allegato E: Loghi dei Musei

2.1 STATO DELL'ARTE

La Pinacoteca di Brera è una galleria nazionale d'arte antica e moderna, collocata nell'omonimo palazzo di Milano in via Brera n. 28 che ospita, quali altre istituzioni, la Biblioteca Nazionale Braidense, l'osservatorio di Brera, l'Orto Botanico, l'Istituto Lombardo di Scienze e Lettere e l'Accademia di Belle Arti. Ufficialmente istituita nel 1809 con finalità didattiche a fianco dell'Accademia di Belle Arti voluta da Maria Teresa d'Austria, quando Milano divenne capitale del Regno Italico la raccolta, per volontà di Napoleone, si trasformò in un museo al fine di esporre i dipinti più significativi provenienti da tutti i territori conquistati. Brera quindi, a differenza di altri grandi musei italiani, non nasce dal collezionismo privato dei principi e dell'aristocrazia ma da quello politico e di Stato. Il museo ospita oggi una delle più celebri raccolte in Italia di pittura veneta e lombarda e propone un percorso espositivo che spazia dalla preistoria all'arte contemporanea, con capolavori di artisti italiani e stranieri dal XIV al XIX secolo (tra cui Piero della Francesca, Caravaggio).

Sempre in via Brera (n. 12-14), è presente Palazzo Citterio già Furstenberg, poi Rosenberg Colorni, risalente al 1764. Il Palazzo subì cambiamenti nell'Ottocento e ricostruzioni e aggiunte dopo la Seconda Guerra Mondiale. Fu acquistato dallo Stato nel 1972 poiché, grazie alla continuità spaziale con il Palazzo di Brera attraverso il giardino e l'Orto Botanico, si presentava come il candidato ideale per risolvere i problemi di spazio della Pinacoteca di Brera e dei suoi uffici. Gli oltre 6.500 metri quadrati ospiteranno le collezioni del Novecento della Pinacoteca di Brera (*BRERA MODERN*), nonché mostre temporanee ed eventi, e la sua apertura definitiva è prevista presumibilmente per Gennaio 2021.

2.2 OBIETTIVI DI VALORIZZAZIONE DELLA PINACOTECA DI BRERA

La *mission* della Pinacoteca di Brera persegue i seguenti obiettivi:

1. *porre il visitatore al centro*, tramite il miglioramento della sua esperienza, un incremento del numero complessivo e del tasso di ritorno dei visitatori e la creazione di un sistema di valutazione dei risultati conseguiti;
2. *la creazione di "una Brera"*, tramite il miglioramento della struttura, il miglioramento dell'offerta di servizi del Palazzo e la creazione di un sistema di valutazione dei risultati conseguiti;



3. *garantire la sostenibilità finanziaria*, tramite l'incremento dei proventi da privati, la creazione di relazioni stabili con i sostenitori e la comunità e l'incremento proventi propri (biglietteria, servizi, eventi, pubblicazioni, diritti).

La presente concessione è compartecipe degli obiettivi posti dalla Pinacoteca di Brera per quanto riguarda:

- gestione, organizzazione e miglioramento dell'offerta di servizi per il visitatore (dalla biglietteria alle visite guidate/didattica ai bookshop);
- l'avvio dei servizi relativi a Palazzo Citterio, sito che amplia gli spazi espositivi a disposizione di Brera, in quanto qui saranno trasferiti la donazione Jesi, il lascito Vitali e le mostre temporanee;
- l'introduzione di un biglietto congiunto per la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio;
- il rafforzamento della comunicazione e della diffusione dei servizi proposti;
- la reportistica sui servizi oggetto di concessione, necessaria per identificare, qualificare e quantificare i fruitori degli stessi nell'arco dell'anno e indispensabile per azioni future correttive e/o migliorative.

Il Concessionario dovrà concorrere nelle attività di valorizzazione dei Musei, ferma restando la volontà dell'Amministrazione di offrire un servizio a prezzi controllati e offrendo la massima disponibilità possibile a ogni fascia di utenza.



3 OGGETTO DELLA CONCESSIONE

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 all'Amministrazione di corrispettivi economici (Royalty e Canone), come meglio descritto nei paragrafi successivi.

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

- servizi di biglietteria e accoglienza (biglietteria fisica e off site, controllo accessi);
- servizi di assistenza alla visita (servizio di infopoint, noleggio e distribuzione audioguide, visite guidate e didattica, guardaroba);
- servizio di bookshop.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio, secondo la dislocazione riportata nella tabella seguente:

		PINACOTECA DI BRERA	PALAZZO CITTERIO
INFOPOINT	servizio richiesto	NO	Sì
SERVIZIO DI BIGLIETTERIA FISICA	servizio richiesto	Sì	Sì
SERVIZIO DI BIGLIETTERIA OFF SITE	servizio richiesto	Sì	Sì
GUARDAROBA	servizio richiesto	NO	Sì
SERVIZIO DI CONTROLLO ACCESSI	servizio richiesto	Sì	Sì
SERVIZIO DI GESTIONE E NOLEGGIO AUDIOGUIDE	servizio richiesto	Sì	Sì
SERVIZIO DI VISITE GUIDATE E DIDATTICA	servizio richiesto	Sì	Sì
SERVIZIO DI BOOKSHOP	servizio richiesto	Sì	Sì

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 lo svolgimento 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** (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), 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.

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** (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema), pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 15.2.

4 DURATA DELLA CONCESSIONE

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.

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 CONCESSIONE

Il valore annuale stimato per la concessione è pari a € 5.487.419,86 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 27.437.099,30 (Euro ventisettemilioniquattrocentotrentasettemilanovantanove/30) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	Apertura Palazzo Citterio 2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
VALORE DELLA CONCESSIONE STIMATO	€ 2.838.704	€ 5.814.409	€ 6.427.372	€ 6.256.570	€ 6.100.044	€ 27.437.099,30
INCASSI BIGLIETTERIA PINACOTECA DI BRERA	€ 2.469.217	€ 1.827.300	€ 1.908.389	€ 2.106.194	€ 2.313.026	€ 10.624.125
INCASSI BIGLIETTERIA PALAZZO CITTERIO	€ -	€ 1.272.334	€ 1.517.091	€ 1.231.520	€ 944.628	€ 4.965.573
INCASSI BIGLIETTI CUMULATIVI	€ -	€ 1.976.308	€ 2.184.065	€ 2.128.106	€ 2.077.061	€ 8.365.541
INCASSI BOOKSHOP E SERVIZI DI ASS. ALLA VISITA PINACOTECA DI BRERA	€ 369.488	€ 374.151	€ 396.454	€ 422.676	€ 450.445	€ 2.013.213
INCASSI TOTALI BOOKSHOP E SERVIZI DI ASS. ALLA VISITA PALAZZO CITTERIO	€ -	€ 364.317	€ 421.373	€ 368.074	€ 314.884	€ 1.468.648
<i>Incassi Bookshop Pinacoteca di Brera</i>	€ 188.268	€ 189.968	€ 201.474	€ 215.122	€ 229.584	€ 1.024.416
<i>Incassi Bookshop Palazzo Citterio</i>	€ -	€ 228.702	€ 265.853	€ 229.907	€ 193.999	€ 918.461
<i>Incassi Audioguide Pinacoteca di Brera</i>	€ 90.603	€ 91.421	€ 96.958	€ 103.526	€ 110.486	€ 492.994
<i>Incassi Audioguide Palazzo Citterio</i>	€ -	€ 71.057	€ 82.600	€ 71.432	€ 60.275	€ 285.365
<i>Incassi Visite Guidate Pinacoteca di Brera</i>	€ 58.217	€ 58.742	€ 62.300	€ 66.520	€ 70.992	€ 316.772
<i>Incassi Visite Guidate Palazzo Citterio</i>	€ -	€ 45.658	€ 53.075	€ 45.898	€ 38.730	€ 183.361
<i>Incassi Didattica Pinacoteca di Brera</i>	€ 32.400	€ 34.020	€ 35.721	€ 37.507	€ 39.382	€ 179.030
<i>Incassi Didattica Palazzo Citterio</i>	€ -	€ 18.900	€ 19.845	€ 20.837	€ 21.879	€ 81.461
VISITATORI STIMATI PINACOTECA DI BRERA	410.692	303.925	317.412	350.312	384.713	1.767.056
VISITATORI STIMATI PALAZZO CITTERIO	-	211.621	252.330	204.832	157.115	825.898

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



VISITATORI STIMATI BIGLIETTO CUMULATIVO	-	220.948	244.175	237.919	232.212	935.255
---	---	---------	---------	---------	---------	---------

Tabella 3 – 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 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.

In particolare l'incremento relativo al numero di visitatori a partire dal secondo anno di concessione per l'apertura di Palazzo Citterio non è vincolante, in quanto la data di apertura del nuovo Sito Museale potrebbe essere soggetta a variazioni che saranno comunque comunicate per tempo dall'Amministrazione al Concessionario¹.

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 di entrambi i 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 e del benchmark con strutture museali similari.

Numero di visitatori

La stima del numero di visitatori attesi (paganti e non) si basa su un trend di crescita fornito direttamente dalla Direzione del Museo articolato sulla base delle tre tipologie di titolo d'ingresso che saranno attivate nella nuova concessione, vale a dire il biglietto per la sola Pinacoteca di Brera, il biglietto per il solo Palazzo Citterio e il biglietto cumulativo per entrambi i siti museali.

Incassi da bookshop

La stima dei ricavi derivanti dalla vendita di prodotti presso il bookshop, per quanto riguarda la Pinacoteca di Brera, ha tenuto conto dello spostamento (avvenuto a novembre 2017) del bookshop che ha causato una notevole diminuzione degli introiti ad esso relativi, con un tasso di utilizzo dei visitatori della Pinacoteca che si è ridotto dal 14% a circa il 4%. Pertanto, in via cautelativa, si è preso in considerazione quest'ultimo tasso di utilizzo con un valore dello scontrino medio pari a 11,93€.

Per Palazzo Citterio, invece, non avendo a disposizione dati storici, in quanto si tratta di una nuova attività, è stato considerato un tasso di utilizzo del 7% (pari alla metà del tasso di utilizzo del bookshop della Pinacoteca di Brera prima dello spostamento) e uno scontrino pari alla media degli scontrini del bookshop della Pinacoteca di Brera, pari a 10,75€. Ciò in considerazione della migliore posizione del bookshop di questo sito museale rispetto a quello della Pinacoteca e sulla base del confronto con altri siti museali con le medesime caratteristiche.

Per il numero di visitatori ai quali applicare il tasso di utilizzo sono stati considerati i visitatori stimati per ciascun Museo più il 50% dei biglietti cumulativi stimati.

Incassi da audioguide

È stata considerata la media dei tassi di utilizzo del servizio per gli anni 2016-2019 fino al mese di maggio in funzione dello storico fornito dall'Amministrazione. Pari a circa il 4,4% e un prezzo di €5 a noleggio. Per il numero di visitatori ai

¹ Per completezza di informazioni, si riporta di seguito la stima comunicata dall'Amministrazione dell'incremento dei visitatori presso la Pinacoteca di Brera nell'ipotesi in cui non dovesse verificarsi l'apertura di Palazzo Citterio nel corso della Concessione: Anno 1: 410.692 visitatori; Anno 2: 436.494 visitatori; Anno 3: 463.918 visitatori; Anno 4: 493.064 visitatori; Anno 5: 524.041 visitatori.



quali applicare il tasso di utilizzo sono stati considerati i visitatori stimati per ciascun Museo più il 50% dei biglietti cumulativi stimati.

Incassi da visite guidate

La stima dei ricavi derivanti dall'erogazione delle visite guidate (a singoli e a gruppi) è stata effettuata prendendo in considerazione per ciascun Museo il tasso di utilizzo storico (numero di visite guidate/visitatori totali) della Pinacoteca di Brera, pari a circa lo 0,17% e al prezzo medio a visita guidata nel periodo 2016-2019 (fino a maggio), pari a circa 85€. Per il numero di visitatori ai quali applicare il tasso di utilizzo sono stati considerati i visitatori stimati per ciascun Museo più il 50% dei biglietti cumulativi stimati.

Incassi da visite didattiche

La stima dei ricavi derivanti dall'erogazione dei laboratori didattici (per le scuole, per le famiglie e itinerari speciali) è stata effettuata prendendo in considerazione i dati forniti dalla Direzione della Pinacoteca di Brera in base al numero di attività previste al mese (10 per Brera e 5 per Citterio per quanto riguarda i laboratori per famiglie; 15 per Brera e 10 per Citterio per quanto riguarda gli itinerari speciali; 20 per Brera e 10 per Citterio febbraio – maggio, 10 per Brera e 5 per Citterio ottobre – gennaio per quanto riguarda i laboratori per le scuole) e al costo di ciascuna di esse (mediamente € 100). È stata considerata una saturazione dell'offerta del 75% il primo anno di concessione (per Citterio a partire dal secondo) e un incremento del 5% annuo fino al quinto anno di concessione.

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

Il PEF di massima allegato è finalizzato a individuare la dinamica economica generata dalla realizzazione e gestione dei servizi oggetto della concessione, tramite la predisposizione di un modello in grado di quantificare i ricavi e i costi della produzione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa. Tale PEF è stato stimato in modo da assicurare un utile congruo a prescindere dalla apertura della sede di Palazzo Citterio. Del pari, il Concessionario con la partecipazione alla gara ha dichiarato di presentare un'offerta pienamente remunerativa, anche in caso di mancata o ritardata apertura di tale sede.

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 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:

- della Pinacoteca di Brera: via Brera, n. 28 Milano
- di Palazzo Citterio: via Brera, n. 12 Milano (dal momento della sua apertura).

I locali relativi alla biglietterie fisiche e ai bookshop sono individuati nelle planimetrie rispettivamente della Pinacoteca di Brera e di Palazzo Citterio. Tutti gli spazi saranno dotati di arredi forniti e allestiti a cura dell'Amministrazione, così come l'aula didattica.

I servizi oggetto del presente Capitolato (esclusi i bookshop) dovranno essere garantiti nei giorni e con l'orario delle strutture museali.

L'orario della Pinacoteca di Brera è il seguente:

- da martedì a domenica dalle ore 8,30 alle ore 19,15, con ultimo ingresso alle ore 18,40, secondo le vigenti disposizioni dell'Amministrazione e pena l'applicazione della Penale n. 1) di cui al paragrafo 15.2;



- chiuso tutti i lunedì, il 1° Gennaio e il 25 Dicembre salvo progetti di apertura straordinaria da parte del Ministero per i Beni e le Attività Culturali.

Gli orari effettivi di Palazzo Citterio, che ad oggi si stima saranno analoghi a quelli della Pinacoteca, saranno comunicati dall'Amministrazione prima dell'apertura di tale sede.

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

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire il servizio oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi i giorni e gli orari di apertura e di chiusura, fatto salvo l'aggio e il versamento delle royalty, rispetto ai ricavi ottenuti tramite l'ampliamento dell'orario di apertura dei Musei. L'Amministrazione dovrà tuttavia comunicare con almeno 48 ore di preavviso tali variazioni.

Per quanto riguarda i bookshop, il punto vendita presso la Pinacoteca di Brera, avendo ingresso indipendente da quello del Museo, avrà un orario più flessibile e si prevede che possa essere aperto, oltre che nei giorni di apertura della Pinacoteca di Brera, anche il lunedì. Per quanto riguarda invece il punto vendita presso Palazzo Citterio, esso deve sempre essere legato agli orari di apertura del Museo in quanto collocato all'interno del *foyer* del Museo stesso.

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 dei servizi.

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

Durante l'orario di chiusura al pubblico, le porte di accesso esterno ai locali oggetto della Concessione dovranno essere chiuse a chiave mentre le porte interne dovranno restare disponibili a uso del personale dell'Amministrazione e degli addetti alla vigilanza. Le porte sono chiuse e aperte dal personale dell'Amministrazione, in seguito all'uscita o prima dell'entrata del personale di biglietteria.

7 STRUTTURE DEDICATE ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO

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

Per il 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 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 dell'Amministrazione (formulata via telefono oppure via mail) il Gestore del Contratto, inoltre, dovrà assicurare la propria presenza presso ciascun Museo, 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. 2) del successivo paragrafo 15.2.

Con l'obiettivo di garantire all'Amministrazione 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 dall'Amministrazione;
- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA** (Relazione tecnica e Offerta tecnica generata dal sistema).

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

Il Concessionario deve inoltre nominare i "Responsabili di servizio", le persone fisiche che, per ciascun turno di lavoro, saranno i referenti 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 all'Amministrazione 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 ciascun Museo negli orari di apertura al pubblico.

Per l'Amministrazione:

- il **Responsabile del Contratto**, al quale spetta il compito di verificare e vigilare sul rispetto delle prescrizioni contrattuali, è il responsabile unico 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 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. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al capitolo 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 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 12.2.

7.1 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Allo scopo di migliorare la fruizione generale dei siti oggetto di gara, 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 dei Musei, offerta didattica, modalità di prenotazione e di acquisto, etc.), incluse informazioni sulla collezione,

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



sulle mostre temporanee e sugli eventi organizzati presso i Musei. Inoltre il personale addetto presso un sito deve essere in grado di erogare informazioni basilari sull'altro sito.

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 dell'Amministrazione.

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

Il personale dedicato ai servizi dovrà inoltre essere dotato di divise (da sottoporre all'Amministrazione 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 l'Amministrazione giudicasse che il personale manchi in decoro e professionalità nell'esecuzione dei servizi, la stessa 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. 3) del paragrafo 15.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione 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 all'Amministrazione. 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 all'Amministrazione 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 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 tal caso, sarà applicata la penale di cui al n. 3) 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 dall'Amministrazione, 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 e controllo accessi;
- (ii) operatori addetti a visite guidate e attività didattiche;
- (iii) operatori addetti a informazioni e distribuzione audioguide;
- (iv) operatori dei bookshop;
- (v) gestore del contratto;
- (vi) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (vii) personale tecnico (appartenente allo staff dell'Amministrazione).



Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4) di cui al paragrafo 15.2.

I contenuti del corso, concordati tra il Concessionario e l'Amministrazione nel corso della fase preliminare, saranno relativi:

- a ciascun sito museale 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 effettuare il corso anche al personale del Museo di Palazzo Citterio prima della data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2).

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale, pena l'applicazione della penale n. 5) 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 dell'Amministrazione nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa. Il Concessionario si impegna a non esibire negli spazi nei quali sono gestiti i servizi, insegne, nomi, marchi e segni distintivi diversi da quelli sopra citati o dallo stesso non autorizzati e a non usare il logo dell'Amministrazione nonché degli altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente capitolato.

Resta salva la facoltà dell'Amministrazione 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

I servizi di biglietteria 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:

- biglietteria;
- controllo degli accessi.

9.1 BIGLIETTERIA

La gestione del servizio di biglietteria dovrà avvenire secondo quanto disposto dall'art. 103 del D.Lgs. 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 rendere l'accesso veloce e fruibile. 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 ed evitare le code.

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 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 dell'Amministrazione e concordato con la stessa durante il corso della concessione), secondo le seguenti modalità di visita:

- 1) Biglietto *ordinario*;
- 2) Biglietto *ordinario* + servizio di assistenza alla visita (es. attività didattica, visita guidata, audioguida etc.);
- 3) Altri, quali biglietto *evento*, *membership card* o altre tipologie di biglietti di volta in volta definiti dall'Amministrazione.

All'apertura di Palazzo Citterio, presumibilmente il secondo anno di concessione, è previsto il mantenimento del biglietto d'ingresso alla Pinacoteca di Brera del costo di 12€ l'intero e 8€ il ridotto (2€ per i cittadini europei tra i 18 e i 25 anni) e l'istituzione di due nuovi biglietti, uno per l'ingresso al solo Palazzo Citterio al costo di 12€ l'intero e 8€ il ridotto e uno congiunto per l'ingresso a entrambi i siti, al costo minimo di 18€ l'intero e di 15€ il ridotto (2€ per i cittadini europei tra i 18 e i 25 anni).

Altre eventuali politiche saranno comunicate dall'Amministrazione all'apertura del nuovo sito museale e in generale nel corso della durata della concessione.

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 dall'Amministrazione. La stessa, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva 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. 9.1.2.3 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 dell'Amministrazione, pena l'applicazione della penale n. 7) 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.

L'Amministrazione si riserva di organizzare presso i due siti 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 Pinacoteca di Brera in genere non vengono organizzate mostre temporanee, presso Palazzo Citterio verranno organizzate circa tre mostre temporanee all'anno. Si precisa che il servizio di gestione e organizzazione delle mostre è escluso dalla presente Concessione.

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

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



Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dall'infrastruttura informatica di supporto descritta al paragrafo 9.1.2.3.

9.1.1 Biglietteria fisica

LINGUE	MIGLIORATIVE (Qualora offerte)
	spagnolo livello B1
	francese livello B1
	tedesco livello B1

Tabella 4 – Lingue personale Biglietteria

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 ciascun Museo dovranno essere allestite **2 postazioni di vendita** destinate allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso di cui al precedente paragrafo (dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio per entrambi i siti museali);
- 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);
- distribuzione di audioguide (eventuale);
- 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. 9.1.2.3).

Gli ambienti destinati al servizio saranno collocati come visibile nella planimetrie allegate (Allegati B e C) e visionabili in sede di sopralluogo. Tutti gli arredi saranno a carico dell'Amministrazione e concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario dalla stessa, il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio è a carico del Concessionario, come specificato di seguito.

Presso l'ingresso di ciascun Museo saranno installati (a cura dell'Amministrazione) video monitor informativi nei quali dovranno risultare le informazioni sugli orari e sull'apertura delle sale, la tipologia e prezzi di servizi offerti (visite guidate, attività didattiche, laboratori), le iniziative proposte, le strumentazioni multimediali a disposizione dei visitatori (connessione wi-fi, app) e le norme di comportamento che regolano i siti museali. Il Concessionario dovrà provvedere alla messa a punto della trasmissione di tali informazioni tramite allacciamento sui propri terminali e a quant'altro necessario per l'erogazione del servizio entro la data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 12.2). Il personale di biglietteria impiegato dal Concessionario presso entrambi i Musei dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese e le altre lingue eventualmente offerte (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema** - voci Biglietteria Fisica – Lingua spagnola, Biglietteria Fisica – Lingua tedesca, Biglietteria Fisica – Lingua francese), queste ultime per un livello minimo di conoscenza certificato 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).

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

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



Il formato e la grafica dei titoli di accesso cartacei dovranno essere simili a quelli attualmente in uso presso la Pinacoteca, visionabili in sede di sopralluogo, e con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor. Quando aprirà Palazzo Citterio, i biglietti cumulativi dovranno diventare riferibili graficamente anche a questo sito museale ma sempre in armonia con la grafica in uso per il solo biglietto della Pinacoteca. **In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1) e con congruo anticipo rispetto alla data concordata di avvio ei servizi presso Palazzo Citterio - sottopone all'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.

L'Amministrazione potrà 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. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica – paragrafo Biglietteria fisica – Postazioni di vendita**).

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 9.1.2.3 (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 sarà dotata di connessione wi-fi dall'Amministrazione.

Si specifica che presso la Pinacoteca di Brera 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.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della concessione, 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. 8) 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, 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. L'Amministrazione si riserva il diritto di controllare, in qualsiasi momento, i prezzi e le tariffe applicate dal Concessionario e di verificare presso i clienti se i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso. **Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza. Nessun servizio può essere adoperato o imposto all'utenza senza vaglio e approvazione da parte dell'Amministrazione.**



L'attivazione delle postazioni di vendita per la Pinacoteca di Brera 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. 6) del paragrafo 15.2.

L'attivazione delle postazioni di vendita per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 6) del paragrafo 15.2.

9.1.2 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.

Con il termine "prevendita" si indica la vendita di titoli d'accesso e/o dei servizi di assistenza alla visita effettuata tramite i canali previsti (WEB e Call Center).

Con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione del turno di accesso del servizio di assistenza alla visita senza contestuale e immediato pagamento.

Il servizio di prevendita e/o prenotazione non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti. La prevendita deve avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un biglietto della tipologia *print-at-home* sia in versione cartacea sia digitale (cioè fruibile da dispositivi mobili) che riporti le stesse informazioni del biglietto stampato presso le biglietterie fisiche e che consenta l'accesso direttamente al percorso museale senza passare dalla biglietteria.

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 l'Amministrazione 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 all'Amministrazione così da essere pronti **entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività** (cfr. par. 12.1).

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le modalità e le procedure operative di prevendita e/o prenotazione sono quelli risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica – Paragrafo Biglietteria off site - servizio prenotazione e/o prevendita**).

Si precisa che i gruppi non scolastici non possono superare i 20 componenti nell'alta stagione (marzo-settembre) e i 25 componenti nella bassa stagione (ottobre – febbraio). Resta inteso che l'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva 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. 9.1.2.3 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 avvio dell'esecuzione delle attività. 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 (al minimo relativo alla durata della fase preliminare, cfr. par. 12).

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.

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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;
- 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).

9.1.2.1 Sito web di vendita

Il Concessionario deve realizzare un sito web di vendita dedicato alla vendita di titoli d'accesso e servizi di assistenza alla visita per entrambi i Musei che dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale della Pinacoteca di Brera. Il Concessionario dovrà gestire tale sito per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Si precisa che le informazioni di dettaglio relative a Palazzo Citterio da inserire nel sito web saranno comunicate al Concessionario dall'Amministrazione con congruo anticipo rispetto alla data di apertura del sito museale.

Il 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 l'Amministrazione nell'individuare e segnalare altri siti internet non ufficiali che si conformino scorrettamente come siti ufficiali.

Le caratteristiche minime del 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 i loghi dei Musei (cfr. Allegato E al presente Capitolato) al fine di indurre l'utente a considerare il sito WEB di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo dei Musei e del MiBAC e/o di altri loghi ufficiali richiesti dall'Amministrazione 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).

Il 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 dell'Amministrazione chiedere l'inserimento di eventuali nuovi contenuti nel corso della concessione come ad esempio banner, advertising, etc..

Il sito web dovrà 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.



Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le logiche di realizzazione del sito web di vendita sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica - Paragrafo Biglietteria off site – Sito web di vendita**).

Dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio il sito web di vendita dovrà essere integrato con i contenuti specifici dedicati al Museo di Palazzo Citterio.

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

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

La messa online del sito WEB di vendita deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 9) di cui al paragrafo 15.2.

9.1.2.2 Call center

LINGUE	MIGLIORATIVE (qualora offerte)
	francese livello B1
	tedesco livello B1
	cinese livello B1

Tabella 5 – Lingue personale Call Center

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center finalizzato allo svolgimento delle attività di prevendita, prenotazione e informazione e promozione dei servizi offerti dall'Amministrazione presso entrambe le sedi. 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 in lingua italiana, inglese e spagnola, per un livello minimo di conoscenza certificato B1³ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e/o nelle lingue ulteriormente offerte (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema** - voci Call center – Lingua tedesca, Call center – Lingua francese, Call center – Lingua cinese).

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

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.

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

- prevendita di titoli di accesso;

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



- 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.).

Il numero telefonico dedicato dovrà essere a 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 apertura della Pinacoteca).

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

- numero progressivo assegnato a ciascuna chiamata;
- data e ora di ciascuna chiamata;
- durata di attesa nella risposta IVR di ciascuna chiamata;
- numero di chiamate con tempo di risposta IVR superiore a 10 secondi e percentuale sul totale chiamate mese;
- durata di attesa nella risposta 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 all'Amministrazione il report mensile delle interazioni verso il call center. Il ritardo nella consegna del rendiconto comporta l'applicazione della penale di cui al n. 10) del paragrafo 15.2.

Il call center dovrà garantire, pena l'applicazione delle penali di cui ai nn. 11) e 12) 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. 13) del paragrafo 15.2.

9.1.2.3 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 all'Amministrazione per tutto il periodo di vigenza della concessione;
- gestita e costantemente aggiornata, per tutta la durata della concessione, a seguito di eventuali nuove disposizioni legislative, regolamentari e/o di altra natura che dovessero essere emanate in materia di biglietteria e di eventuali variazioni alle modalità di gestione, incasso, sistemi tariffari, etc. decisi dall'Amministrazione.

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

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

La piattaforma deve inoltre essere in grado di dividere la giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e senza creare eccessivi affollamenti. **Si tenga presente che presso la Pinacoteca una visita dura in media 90 minuti e che la contingenza massima di visitatori all'interno del Sito è di 400 visitatori alla volta.**

Entro la data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1) il Concessionario dovrà sottoporre all'Amministrazione la griglia di suddivisione degli accessi alla Pinacoteca, che sarà in ogni caso suscettibile di modifiche su richiesta dell'Amministrazione stessa. Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il Concessionario dovrà predisporre la piattaforma in modo da organizzare in fasce orarie la visita anche presso questa sede.

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, Alipay 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 all'Amministrazione 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 l'Amministrazione ne faccia richiesta.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le procedure e le modalità di acquisizione dei dati comuni che il Concessionario intende utilizzare per l'acquisizione di informazioni sui visitatori sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione tecnica – Paragrafo Biglietteria fisica postazioni di vendita**).

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 audioguida, sconti incrociati tra i due Musei etc.);
- scontistiche 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.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le proposte di azioni di promozione e di strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori, allo scopo di (a titolo esemplificativo e non esaustivo):

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

sono quelli risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica – Paragrafo Azioni promozionali**)

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. 14) 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 dell'Amministrazione), secondo le modalità di visita di cui al capitolo 9.

Ogni titolo di accesso dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



- 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 di eventuali supplementi;
- 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 dell'Amministrazione 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.

9.1.2.4 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 dell'Amministrazione autorizzato all'accesso, per consentire in tempo reale il monitoraggio dell'andamento dei servizi. In particolare i *tool* dovranno consentire di effettuare ricerche e impostare *query* sulle caratteristiche dei dati. Le *query* impostate dovranno poter essere memorizzate anche per un successivo riutilizzo. In funzione dei dati estratti, la piattaforma deve consentire anche la generazione di opportuni report secondo gli standard di rappresentazione più diffusi.

La piattaforma dovrà inoltre implementare una funzionalità che trasmetta all'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 avente ad oggetto, come minimo, i seguenti dati:

- numero, incasso unitario e complessivo dei titoli di accesso emessi 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, 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 proposte di cui al precedente paragrafo;



- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso le sedi museali;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione e le caratteristiche e le modalità di formalizzazione dei report mensili sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – Paragrafo Piattaforma informatica - Reportistica).

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

I rendiconti mensili sopra descritti devono essere inviati all'Amministrazione entro il giorno 3 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della penale n. 15) 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 dall'Amministrazione in qualsiasi momento. L'Amministrazione resterà unica proprietaria 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 dall'Amministrazione. Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della penale n. 4) di cui al paragrafo 15.2.

9.2 CONTROLLO ACCESSI

Oggetto del servizio, da erogarsi con personale dedicato (una postazione per ciascun Museo) e dotazione di hardware sia presso la Pinacoteca di Brera sia presso Palazzo Citterio, 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 sopra riportata configurazione del servizio in termini di numero di postazioni 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 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 portatili quali a titolo esemplificativo *QR-code*, *barcode* e *RFID*.

Presso entrambe le sedi al momento non è possibile l'installazione di tornelli fissi.

Il concessionario dovrà garantire presso entrambi i Musei l'ingresso dei visitatori nel corso di eventuali malfunzionamenti delle apparecchiature fornite.

Tutte le attrezzature dovranno essere collegate con la piattaforma informatica di cui al par. 9.1.2.3.

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

- Controllare la validità del titolo di accesso 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;
- se previsto, distribuire materiale informativo o promozionale.



Il personale addetto al controllo accessi dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato 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).

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

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 presso la Pinacoteca di Brera 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.

L'attivazione delle postazioni di controllo accessi per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (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.

10 SERVIZI DI ASSISTENZA ALLA VISITA

Obiettivo generale dei servizi è quello di assicurare ai visitatori un livello di visita elevato, così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale dei Musei nella sua interezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

I servizi di assistenza alla visita comprendono:

- il servizio di info-point (solo per palazzo Citterio);
- la fornitura, il noleggio ai visitatori e la gestione delle audio guide di supporto alla visita;
- la realizzazione dell'App di supporto alla visita;
- il servizio di visite guidate;
- il servizio di attività didattica;
- il servizio guardaroba (solo per Palazzo Citterio).

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

10.1 SERVIZIO DI INFOPOINT

LINGUE	MIGLIORATIVO (Qualora offerto)
	spagnolo livello B1
	francese livello B1
	tedesco livello B1

Tabella 6 – Lingue personale Infopoint

Oggetto del servizio è la gestione della **postazione** con personale dedicato collocata presso Palazzo Citterio destinata allo svolgimento delle seguenti attività a supporto del personale di biglietteria:

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



- erogazione delle informazioni ai visitatori;
- distribuzione di audioguide (opzionale).

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato secondo quanto riportato nella planimetria allegata (Allegato C). Gli arredi saranno concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario dall'Amministrazione.

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della concessione, 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. 8) di cui al par. 15.2.

Il personale addetto al servizio dovrà essere in grado di erogare le informazioni di base per la visita (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 di Palazzo Citterio e presso la Pinacoteca di Brera.

Il personale addetto alle informazioni impiegato dal Concessionario dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese e le altre lingue eventualmente offerte (vedasi **Offerta Tecnica generata dal Sistema** - voci Informazioni Palazzo Citterio – Lingua tedesca, Informazioni Palazzo Citterio – Lingua francese, Informazioni Palazzo Citterio – Lingua spagnola), queste ultime per un livello minimo di conoscenza certificato B1 (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).

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

Sarà eventualmente richiesto al personale del Concessionario di produrre e distribuire materiali informativi cartacei presso entrambi i Musei. Nel corso della fase preliminare (cfr. par. 12.1), e con cadenza annuale nel corso della durata della Concessione, nell'ambito del piano editoriale di cui al par. 11.2.1 l'Amministrazione concorda con il Concessionario contenuti e tiratura della produzione delle *brochure* informative da produrre e distribuire.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività di Palazzo Citterio (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 17) del par. 15.2.

10.2 AUDIOGUIDE

LINGUE	MIGLIORATIVE (qualora offerte)
	LIS

Tabella 7 – Lingue Audioguide

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

Tale servizio può essere erogato presso entrambi i Musei dal personale addetto alla biglietteria fisica e presso Palazzo Citterio anche dal personale addetto all'infopoint. 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 presso la Pinacoteca di Brera tale prezzo è pari a € 5 (per i bambini € 2,50). Il Concessionario potrà definire il futuro prezzo in accordo con l'Amministrazione.

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



minimo sulle strutture museali. Si specifica che non è consentito effettuare opere murarie. Il software di gestione delle audioguide dovrà garantire la massima flessibilità in termini di revisione, aggiornamento e integrazione dei contenuti. Il Concessionario dovrà disporre di un numero di audioguide tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari circa 100 apparecchi per ciascuna sede museale (stima da considerarsi presunta e non vincolante).

Il concessionario dovrà predisporre i percorsi per ciascun Museo secondo le seguenti modalità:

- un percorso per adulti in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e, qualora offerto, in LIS (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema** – voce Audioguide – LIS);
- un percorso per famiglie con bambini in italiano, inglese, francese, tedesco, spagnolo e, qualora offerto, in LIS (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema** – voce Audioguide – LIS).

Presso la Pinacoteca di Brera il percorso dovrà avere una durata indicativa di 2 ore ed essere composto da circa 70 opere per il percorso adulti e 15 per il percorso per le famiglie con bambini. Presso Palazzo Citterio le caratteristiche del percorso saranno definite dall'Amministrazione prima dell'apertura del suddetto Museo.

I contenuti delle audioguide saranno predisposti dal Concessionario sotto la supervisione del personale scientifico/didattico della Pinacoteca di Brera prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.1). Il Concessionario dovrà tradurli nelle lingue previste e provvedere alla registrazione dei testi e allo sviluppo dell'itinerario.

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 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. La Pinacoteca 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.

E' onere del Concessionario:

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

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

L'attivazione del servizio di audio guide per la Pinacoteca di Brera 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. 18) di cui al paragrafo 15.2.

L'attivazione del servizio di audio guide per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 18) del paragrafo 15.2.

L'Amministrazione resta piena proprietaria dei contenuti delle audioguide.



10.3 APPLICAZIONE PER DISPOSITIVI MOBILI

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 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) per ciascun Museo, concordati con l'Amministrazione, quali:

- informazioni generali (breve storia dei Musei, 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 ai Musei (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;
- eventuali documenti forniti dal Museo.

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di ulteriori contenuti anche interattivi che diano, a titolo gratuito, un supporto *light* alla visita e che siano contestualizzati per la Pinacoteca di Brera e per le diverse categorie di utenti (ad es. adulti e bambini) è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo Applicazione per dispositivi mobili).

Dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio l'applicazione dovrà essere integrata con i contenuti specifici dedicati al Museo di Palazzo Citterio.

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 dell'Amministrazione entro i termini con la stessa concordati.

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 dell'Amministrazione, sulla base di testi e informazioni forniti dalla stessa.

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.

L'Amministrazione metterà 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 all'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. 19) di cui al paragrafo 15.2.

Si precisa che le informazioni relative a Palazzo Citterio da inserire nell'App saranno comunicate al Concessionario dall'Amministrazione al momento dell'apertura del sito museale.

L'Amministrazione resta piena proprietaria 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 all'Amministrazione i contenuti sopra citati sia in formato cartaceo sia in formato elettronico.

10.4 SERVIZIO DI VISITE GUIDATE

LINGUE	MIGLIORATIVE (Qualora offerte)
	Cinese livello B1
	LIS

Tabella 8 – Lingue Visite Guidate

Oggetto del servizio è la progettazione, la gestione e l'erogazione di visite guidate per diverse categorie di utenti (es: scolaresche, gruppi di adulti) in lingua italiana, i cui contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con l'Amministrazione 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.

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 dell'utenza alla quale vengono rivolte e dovranno essere organizzate obbligatoriamente in lingua italiana, inglese, francese, spagnola e tedesca, con livello certificato almeno C1⁵ e/o nelle lingue ulteriormente offerte (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema**– voci Visite guidate – Lingua cinese e Visite guidate – LIS).

Con riferimento al personale dedicato all'erogazione del servizio, il Concessionario si impegna ad impiegare personale altamente qualificato. Gli operatori devono infatti possedere almeno una laurea magistrale in lettere, storia dell'arte, conservazione dei beni culturali, architettura o equipollente e avere una esperienza documentabile in siti museali analoghi.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di visite guidate, allo scopo di costituire un'offerta strutturata e di alto livello qualitativo tenendo in considerazione le finalità culturali sopra esposte, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafi Visite guidate e Attività Didattiche – Organizzazione e Visite guidate).

Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il piano dovrà essere integrato dal concessionario con le attività dedicate al Museo di Palazzo Citterio e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 persone ad eccezione dei gruppi classe.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva 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 l'Amministrazione 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.

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

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



L'attivazione del servizio di visite guidate per la Pinacoteca di Brera deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.2).

L'attivazione del servizio di visite guidate per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 20) del paragrafo 15.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 21) del paragrafo 15.2.

Si precisa che presso il Museo operano associazioni quali "Amici di Brera" che tradizionalmente offrono visite guidate della Pinacoteca.

Deve inoltre sempre essere consentito 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.

10.5 SERVIZIO DI ATTIVITÀ DIDATTICA

LINGUE	MIGLIORATIVE (Qualora offerte)
	LIS

Tabella 9 – Lingue Attività Didattiche

Oggetto del servizio è la progettazione, la gestione e l'erogazione di attività didattiche rivolte a diverse categorie di utenti in lingua italiana e straniera, i cui contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con l'Amministrazione 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.

Presso la Pinacoteca di Brera attualmente non è presente uno spazio dedicato ai laboratori didattici, presso Palazzo Citterio nel corso della durata della Concessione l'Amministrazione si riserva 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 con specifico riferimento alla didattica museale.

Tali attività didattiche dovranno essere organizzate obbligatoriamente in lingua italiana e inglese con livello certificato almeno C1⁶ e/o nelle lingue ulteriormente offerte (vedasi **Offerta Tecnica generata dal sistema** – voce Attività didattiche – LIS).

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

Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti provvedendo a predisporre un calendario settimanale delle attività.

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 persone ad eccezione dei gruppi classe.

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafi Visite guidate e Attività Didattiche – Organizzazione e Attività Didattiche)

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



Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il piano dovrà essere integrato dal concessionario con le attività dedicate al Museo di Palazzo Citterio e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva 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 l'Amministrazione le eventuali variazioni all'offerta educativa al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi educativi fissati.

L'Amministrazione si riserva 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. Inoltre essa si riserva 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. 9.1.2.2 e in accordo con quanto descritto al paragrafo Attività didattiche – Progetto (Brera) dell'**Allegato Relazione tecnica**, campagne di promozione delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Musei da parte delle scuole.

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

L'attivazione del servizio di percorsi e laboratori didattici per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 22) del paragrafo 15.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la penale di cui al n. 23) del paragrafo 15.2.

Si precisa che presso il Museo operano associazioni quali "Amici di Brera" che tradizionalmente offrono attività educative rivolte ai visitatori della Pinacoteca.

10.6 SERVIZIO DI GUARDAROBA

Oggetto del servizio è la gestione della postazione con personale dedicato collocata presso Palazzo Citterio destinata alla gestione del guardaroba.

L'ambiente destinato al servizio sarà collocato secondo quanto riportato nella planimetria allegata (Allegato C). Gli arredi saranno concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario dall'Amministrazione.

Il personale addetto al guardaroba dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁷ (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).

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



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

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della concessione, 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. 8) di cui al par. 15.2.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle attività di Palazzo Citterio (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 17) del par. 15.2.

11 BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici presso la Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio;
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica descritta al paragrafo 9.1.2.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali 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 all'identità di ciascun Museo.

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:
 - storia dell'arte, dell'arte decorativa e dell'arte applicata;
 - storia dell'architettura;
 - argomenti di tutela, catalogazione, conservazione e restauro dei beni culturali;
 - museografia e 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.
- b) **merchandising** della Pinacoteca di Brera e di Palazzo Citterio, costituito da una linea originale di oggettistica che riporti il logo e sia ispirata alla collezione di entrambi i Musei realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al par. 11.2.2, ed eventuale merchandising prodotto e fornito dal Museo stesso;
- c) **oggettistica varia** quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
 - oggetti di design;
 - manifesti e stampe;



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

Il punto vendita online, integrato al sito Web di Vendita di cui al par. 9.1.2.1, è destinato alla vendita dei prodotti di cui alle summenzionate lettere a), b) e c), o di una selezione degli stessi, tramite la piattaforma di cui al paragrafo 9.1.2.3.

Il personale addetto al bookshop impiegato dal Concessionario presso entrambi i Musei dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁸ (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).

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

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, relativamente alla Pinacoteca di Brera, dovrà essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare e aggiornato con cadenza concordata tra le parti nel corso della durata della concessione a partire dalla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 12.1).

Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il catalogo dei prodotti in vendita dovrà essere integrato dal Concessionario con i prodotti dedicati a Palazzo Citterio e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'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 n. 24) di cui al par. 15.2.

Gli ambienti destinati al servizio saranno collocati:

- presso la Pinacoteca di Brera come da planimetria allegata (allegato B) e visionabili in sede di sopralluogo;
- presso Palazzo Citterio secondo quanto riportato nella planimetria allegata (Allegato C) e visionabili in sede di sopralluogo.

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

In caso di appurato degrado degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della concessione, 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. 8) di cui al par. 15.2.

Per tutta la durata della concessione il Concessionario sarà tenuto a far fronte a eventuali picchi di affluenza presso i punti vendita integrando le postazioni di cassa con ulteriore personale addetto alle vendite.

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 dell'Amministrazione.

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



Il Concessionario è tenuto a organizzare il servizio in modo da far fronte a eventuali picchi di affluenza presso i punti vendita.

L'attivazione del servizio di vendita (bookshop) per la Pinacoteca di Brera 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. 25) del paragrafo 15.2.

L'attivazione del servizio di vendita (bookshop) per Palazzo Citterio deve essere contestuale alla data concordata con l'Amministrazione per l'avvio dei servizi presso il nuovo sito museale (cfr. par. 12.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la penale di cui al n. 25) 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

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura ed onere del Concessionario, di prodotti editoriali sulla base di un Piano Editoriale aggiornato con cadenza concordata tra le parti a partire dalla Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 12.2).

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

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

- © Ministero per i Beni e le Attività Culturali – Pinacoteca di Brera o Palazzo Citterio;
- Logo della Pinacoteca di Brera e/o di Palazzo Citterio.

Il logo del Concessionario potrà apparire sulla copertina delle pubblicazioni editte, purché di dimensioni inferiori a quelle del logo dei Musei.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il piano editoriale, relativamente alla Pinacoteca di Brera, è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo **Piano Editoriale**).

L'Amministrazione, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario tiratura e tempistiche oltre a eventuali modifiche al piano editoriale offerto, purché queste ultime non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Al momento dell'apertura di Palazzo Citterio il piano dovrà essere integrato dal concessionario con le pubblicazioni dedicate al Museo di Palazzo Citterio e nuovamente sottoposto all'approvazione dell'Amministrazione.

Pena l'applicazione della penale n. 26) di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del piano editoriale condivise con l'Amministrazione.

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 dei Musei), oltre che in italiano ed in inglese, anche nelle altre lingue straniere maggiormente diffuse nell'ambito dei flussi turistici abitualmente rivolti alla Pinacoteca di Brera (spagnolo, francese e tedesco).



Il Concessionario avrà diritto di esclusiva solo sui cataloghi relativi alla collezione permanente della Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio, mentre per le mostre temporanee l'Amministrazione potrà rivolgersi anche a terzi oltre che al Concessionario.

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

L'Amministrazione si riserva la facoltà di richiedere al Concessionario, durante la fase di condivisione del Piano Editoriale e successivamente in caso di sopravvenute esigenze, la realizzazione di singole guide tematiche, cataloghi, cartoline, pieghevoli di orientamento in varie lingue a distribuzione gratuita con la mappa della Pinacoteca e di Palazzo Citterio e le informazioni di servizio, guide didattiche, guide settoriali, pubblicazioni scientifiche e altro in base alle esigenze dell'Amministrazione.

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti editoriali è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante eventualmente offerto relativo al possesso dell'etichetta Ecolabel (vedasi **Offerta tecnica generata dal Sistema** – voce Ecolabel carta stampata). 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 Pinacoteca di Brera è tenuto in ogni caso ad ottenere l'autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Per la pubblicazione delle immagini di opere non appartenenti all'Amministrazione 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 (merchandising) a cura ed onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia e ai bambini/ragazzi in età scolare. L'elenco dei prodotti di merchandising, deve contenere a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- cartoline, biglietti, manifesti, stampe;
- cartoleria;
- cancelleria;
- 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 dalla Pinacoteca 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 dall'Amministrazione.

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

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione, della tecnica e del materiale usato per la riproduzione,



nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo. Lo stesso dovrà riportare il logo della Pinacoteca di Brera o di Palazzo Citterio.

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 all'Amministrazione n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con logo della Pinacoteca di Brera.

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

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

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 merchandising offerto, purché queste ultime siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario presentato dal Concessionario. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio il catalogo dovrà essere integrato dal concessionario con i prodotti dedicati al Museo di Palazzo Citterio.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 12.1), pena l'applicazione della penale n. 27) di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso del criterio premiante eventualmente offerto relativo all'offerta al pubblico di almeno 5 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie previste in **OFFERTA TECNICA** (vedasi **Offerta tecnica generata dal Sistema** – voce Merchandising – Prodotti ecosostenibili). Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia la variazione con nuovi prodotti.

Il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising di ogni Museo presso il bookshop dell'altro Museo.

È 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.

Il Concessionario sarà chiamato a realizzare e fornire una linea di packaging personalizzata che riporti l'immagine coordinata di ciascun Museo, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i due 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 il bookshop della Pinacoteca è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** – paragrafo Merchandising – Linea di Packaging).

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 packaging offerto, 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. Le eventuali modifiche apportate costituiranno obbligazioni contrattuali.

Dal momento dell'apertura di Palazzo Citterio dovrà essere proposta dal concessionario la linea di packaging personalizzata per il bookshop di Palazzo Citterio.



Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 12.1), pena l'applicazione della penale n. 28) di cui al paragrafo 15.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di packaging in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dall'Amministrazione.

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 45 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. 9.1.2.3 secondo le specifiche descritte nel presente capitolato;
- installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di vendita fisiche (biglietteria e bookshop) e di informazioni e distribuzione audioguide, allestire e configurare il sistema di audioguide e ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi, provvedere alla messa a punto della trasmissione delle informazioni ai video monitor informativi;
- effettuare l'istestazione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di ingresso (*print at home* e cartacei);
- concordare con l'Amministrazione il dettaglio delle modalità di rimborso dei titoli di accesso;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica del Sito WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione un test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal Sito WEB di vendita;
- sottoporre all'Amministrazione il layout e la linea grafica della App;
- concordare con l'Amministrazione i contenuti dell'App;
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dalla App;
- concordare con l'Amministrazione eventuali ulteriori dati comuni, rispetto a quelli previsti al paragrafo 9.1.2, da richiedere agli utenti in fase di registrazione per l'acquisto *offsite*;
- concordare con l'Amministrazione le caratteristiche della reportistica periodica (numero di report, configurazione dei dati inseriti nei report, formato dei report, modalità di trasmissione dei report);
- concordare con l'Amministrazione i contenuti delle audio guide;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico dei servizi di assistenza alla visita;
- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive di visite guidate e attività didattiche;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e al personale indicato dall'Amministrazione;



- trasmettere all'Amministrazione 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 conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente capitolato e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale;
- trasmettere all'Amministrazione i riferimenti dei Responsabili di servizio;
- consegnare all'Amministrazione la *Scheda tecnica degli apparecchi audioguide e accessori*;
- sottoporre al collaudo le audioguide;
- sottoporre al collaudo il sistema di Controllo Accessi;
- concordare con l'Amministrazione tiratura e tempistiche del Piano Editoriale;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop.

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 sulla base del normale calendario di apertura delle prenotazioni e prevendite, pertanto anche oltre la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività che gli sarà comunicata dall'Amministrazione.

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.

Sarà inoltre cura dell'Amministrazione liberare i locali adibiti a Biglietteria e Bookshop in tempo utile per rispettare la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività comunicata al Concessionario.

Entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività l'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 9.1.2, 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;
- mettere a disposizione del Concessionario i testi base per le audioguide;
- concordare con il Concessionario i contenuti delle audio guide;
- concordare con il Concessionario tiratura e tempistiche del Piano Editoriale;
- fornire al Concessionario le immagini da inserire nell'App;
- concordare con il Concessionario i contenuti della App;
- concordare con il Concessionario il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop;
- 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;
- 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

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

Tale Verbale deve contenere:

- a) attestazione dell'assolvimento degli adempimenti di cui al par. 12.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;
- b) nominativi del Direttore dell'Esecuzione e dei componenti della eventuale "commissione di controllo e valutazione";
- c) descrizione degli spazi oggetto di concessione e attestazione della presa in consegna degli stessi, 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. Il Concessionario, controfirmando per accettazione tali Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo;
- 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 **di Avvio dell'esecuzione del Contratto** sarà redatto in contraddittorio tra il Gestore del Contratto e il Direttore dell'Esecuzione. Esso dovrà essere redatto in duplice copia e recare la firma di entrambe le parti.

Nel corso della fase a regime del contratto avverrà l'apertura del Museo di Palazzo Citterio. L'apertura del sito sarà comunicata dall'Amministrazione al Concessionario con congruo anticipo così da concordare tra le parti la data di effettivo avvio dei servizi anche presso Palazzo Citterio.

Il Verbale dovrà essere aggiornato al momento dell'apertura di Palazzo Citterio con l'integrazione della descrizione dei nuovi locali dedicati ai servizi e degli ulteriori verbali di presa in consegna dei locali, oltre che dell'elenco del nuovo personale con i dettagli sopra riportati.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi ulteriori 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 dall'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),
- su/i proprio/i conto/i corrente/i dedicato/i 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 all'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; 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 dell'Amministrazione con predisposizione del Conto Giudiziale, conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello 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, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al mese della materiale registrazione. 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 all'Amministrazione una nota riassuntiva, con l'indicazione dell'importo versato. La nota riassuntiva dovrà contenere il dettaglio dei titoli emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, comprese 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.



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

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 all'Amministrazione le **Royalty** espresse come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivanti dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tali percentuali corrispondono ai valori indicati nel Disciplinare di gara rialzati in sede di offerta.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo a quello 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, nel conto corrente indicato nel contratto, la quota parte di incassi (al netto IVA) di assistenza alla visita e bookshop corrispondente alle Royalty di cui al Disciplinare di Gara, come rialzate in sede di offerta, relative al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente) sul c/c indicato dall'Amministrazione, per quanto riguarda gli incassi derivanti dai servizi di assistenza alla visita e bookshop erogati presso la Pinacoteca di Brera e, quando sarà aperto, presso palazzo Citterio (cfr. par. 11.2.2);

Contestualmente al versamento delle Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto separato per ogni Museo e servizio 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. 29) del paragrafo 15.2.

13.3 VERSAMENTO DEL CANONE

Il pagamento del **Canone** è previsto in due rate semestrali anticipate costituite dalla metà dell'importo fisso (canone annuo) offerto in sede di gara.

Entro il giorno **5** del primo mese del semestre di riferimento ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, con valuta in pari data, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente da quest'ultima indicato, la quota parte semestrale di Canone annuo, di cui al Disciplinare di Gara, come rialzato in sede di offerta, differenziato per sito museale.

Si precisa che il canone annuo relativo a Palazzo Citterio sarà dovuto a decorrere dall'apertura del sito museale.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la penale di cui al n. 29) 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 dell'Amministrazione.

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



14 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:

- 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 e file audio delle audio guide e dell'App.

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.

15 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E PENALI

Nel corso della durata della Concessione, l'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 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. 31) 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 dall'Amministrazione, determinato dalla quantificazione di due indicatori: l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del Direttore dell'Esecuzione (**ISde**) e l'Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori (**ISv**).

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
Servizi di biglietteria e accoglienza					
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 informazioni	0	1	2	3
d	Efficienza del sistema di prenotazione	0	1	2	3
Servizi di assistenza alla visita					
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 audioguida (numero di apparecchi adeguato alle richieste dell'utenza)	0	1	2	3
Servizio di bookshop					
h	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
i	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3

Tabella 10 – Questionario di soddisfazione del Direttore dell'Esecuzione

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

$$ISde = R/27$$

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).

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 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 dell'Amministrazione, 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.

Le soluzioni proposte per la somministrazione, eventualmente richiesta dall'Amministrazione, dei questionari di valutazione della soddisfazione dei visitatori (ISv), sono quelle risultanti dal progetto presentato dallo stesso concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato Relazione Tecnica** - par. Livello di gradimento dei servizi)

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 11 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori - Biglietteria

Il questionario viene somministrato presso ciascun sito museale 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 Palazzo Citterio - quando sarà aperto - e 100 visitatori per la Pinacoteca di Brera) 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 Palazzo Citterio 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 Palazzo Citterio, per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

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).

Questionario tematico relativo al servizio di noleggio e distribuzione audioguide:

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 12 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori - Audioguide

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 Palazzo Citterio - quando sarà aperto - e a 50 visitatori per la Pinacoteca di Brera) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audioguide (ISv_a) trimestrale per ogni Museo secondo la seguente formula:

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

con:

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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).

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 13 – 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 Palazzo Citterio - quando sarà aperto - e a 40 visitatori per la Pinacoteca di Brera) 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).

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

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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 14 – 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 Palazzo Citterio - quando sarà aperto - e a 40 visitatori per la Pinacoteca di Brera) 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).

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 15 – 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 palazzo Citterio - quando sarà aperto - e a 100 visitatori per la Pinacoteca di Brera) 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).

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

$$ISv = \frac{ISv_t + ISv_a + ISv_v + ISv_{ad} + ISv_b}{5}$$

dove:

ISv = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale dei visitatori;

ISv_t = Indicatore di Soddisfazione del servizio di Biglietteria;

ISv_a = Indicatore di Soddisfazione del servizio di noleggio e distribuzione audioguide;

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;

5 = n° di questionari tematici.

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

- a provvedere alla somministrazione dei questionari finalizzati a ottenere l'Indicatore di soddisfazione dei visitatori (**ISv**) e alla 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 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. 30) 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.

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 Pinacoteca di Brera e Palazzo Citterio per il Ministero per i Beni e le Attività Culturali – ID 2047

Appendice 1 – Capitolato Tecnico



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 nei quali i servizi oggetto di concessione devono essere garantiti, rispettivamente per ciascun sito museale.	Paragrafo 6	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio dei servizi oggetto di concessione e quanto disciplinato al paragrafo 6 del presente Capitolato.
2	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	100,00 € per ogni ora di ritardo.	Confronto tra la data di ricezione della convocazione e la data/orario di presenza presso la sede richiesta.



3	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Paragrafo 7.1	500,00 € per ogni giorno di mancata sostituzione.	Confronto tra la data di ricezione della richiesta di sostituzione/data di invio del curriculum e la data di entrata in servizio del sostituto.
4	Ritardo nello svolgimento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.2.4	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione del corso e i termini previsti dal par. 7.1.
5	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario e dell'Amministrazione.	Paragrafi 7.1, 9.1.2.4	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al par. 7.1.
6	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il termine decorre dall'apertura del sito museale.	Paragrafo 9.1.1	2.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività concordata con l'Amministrazione e la data di apertura delle postazioni di vendita.
7	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione.	Paragrafo 9.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al paragrafo 9.1.
8	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi e sugli impianti.	Paragrafi 9.1.1, 10.1, 10.6, 11.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato ai par. 9.1.1, 10.1, 10.6, 11.1 e la data di intervento del Concessionario.
9	Ritardo nella messa online del sito WEB di vendita.	Paragrafo 9.1.2.1	250,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito WEB di vendita.
10	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il call center.	Paragrafo 9.1.2.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.2.
11	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.
12	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Paragrafo 9.1.2.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al paragrafo 9.1.2.2.



13	Ritardo nell'attivazione del call center per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 9.1.2.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del call center.
14	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la risoluzione di malfunzionamenti bloccanti o fermi di parte o dell'intera piattaforma informatica.	Paragrafo 9.1.2.3	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
15	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Paragrafo 9.1.2.4	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al paragrafo 9.1.2.4
16	Ritardo nell'attivazione del servizio di controllo accessi per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il servizio di controllo accessi si attiva all'apertura del sito museale.	Paragrafo 9.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività concordata con l'Amministrazione e la data di attivazione del servizio.
17	Ritardo nell'attivazione del servizio informazioni e/o del servizio guardaroba per cause imputabili al Concessionario (servizi attivi solo per Palazzo Citterio).	Paragrafo 10.1, 10.6	250,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività concordata e la data di attivazione del/i servizio/i.
18	Ritardo nell'attivazione del servizio di audioguide per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il servizio si attiva all'apertura del sito museale.	Paragrafo 10.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività concordata e la data di messa a disposizione delle audioguide agli utenti.
19	Ritardo nella messa a disposizione dell'App sugli Store.	Paragrafo 10.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività concordata e la data di messa a disposizione dell'App sugli Store.
20	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il servizio si attiva all'apertura del sito museale.	Paragrafo 10.4	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività concordata e la data di attivazione del servizio
21	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.4	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
22	Ritardo nell'attivazione del servizio di attività didattica per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il servizio si attiva all'apertura del sito museale.	Paragrafo 10.5	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività concordata e la data di attivazione del servizio



23	Mancata erogazione dell'attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Paragrafo 10.5	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
24	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop).	Paragrafo 11.1	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
25	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop per cause imputabili al Concessionario. Per Palazzo Citterio il servizio si attiva all'apertura del sito museale.	Paragrafo 11.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività concordata e la data di apertura dei punti vendita.
26	Mancato rispetto di tiratura e tempistiche del Piano Editoriale.	Paragrafo 11.2.1	200,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in relazione tecnica e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
27	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Paragrafo 11.2.2	150,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in relazione tecnica e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
28	Esito negativo della verifica sulla linea di packaging.	Paragrafo 11.2.2	100,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in relazione tecnica e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
29	Ritardo nel pagamento del Canone e della Royalty.	Paragrafi 13.2 e 13.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei par. 13.2 e 13.3 e la data valuta del versamento.
30	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Paragrafo 15.1	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna dei singoli questionari e del report trimestrale e i termini previsti al paragrafo 15.1.
31	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 15	500,00 € 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.



32	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione 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
33	Violazione degli obblighi previsti	Art. 10 comma 11 e 12	150,00 € per ogni violazione rilevata	/
34	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.
35	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
36	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inadeguate ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	1.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
37	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	1.000,00 € 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 16 – Penali