

CAPITOLATO TECNICO

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO LE GALLERIE NAZIONALI DI ARTE ANTICA PER IL MINISTERO DELLA CULTURA – ID 2238



1	PREMESSA	4
1.1	BREVE STORIA DELLE GALLERIE NAZIONALI DI ARTE ANTICA	4
2	GLOSSARIO	7
3	OGGETTO	8
4	DURATA.....	8
5	VALORE DELLA GARA	9
6	INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	11
6.1	LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	11
6.2	ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI.....	13
6.3	POLITICHE DI TICKETING	14
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	15
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	16
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i>	16
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	17
7.2	SERVIZIO VISITE GUIDATE.....	19
7.3	SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA	21
7.4	SERVIZIO BOOKSHOP	23
7.4.1	IL SERVIZIO DI VENDITA	24
7.4.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI MERCHANDISING.....	25
7.5	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE.....	27
7.5.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	27
7.5.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	28
7.5.3	SITO WEB DI VENDITA	34
7.5.4	AZIONI PROMOZIONALI.....	35
7.5.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI	36
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	36
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i>	38
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	40
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	40
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	43
10.1	FASE PRELIMINARE.....	43
10.2	DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ.....	44
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	45



11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.....	46
11.2	PAGAMENTO DELLA ROYALTY.....	47
11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	47
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	47
13	VERIFICHE DI CONFORMITA' E PENALI.....	48
13.1	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI.....	48
13.1.1	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE	48
13.1.2	INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI.....	49
13.1.3	PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE	54
13.2	VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI.....	55



1 PREMESSA

La presente procedura è indetta nell'ambito del Disciplinare siglato il 23 dicembre 2015, prorogato il 10 giugno 2019 e successivamente rinnovato il 21 luglio 2020, tra la Consip S.p.A. e il Ministero della Cultura (MiC).

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 museali integrati presso **Le Gallerie Nazionali di Arte Antica** a Roma, articolate in due Musei (sedi museali): Palazzo Barberini e Galleria Corsini.

Il presente Capitolato Tecnico è unico, e i vari servizi sono declinati nell'ottica di una gestione integrata tra le due sedi del museo, così da massimizzare i benefici dell'affidamento congiunto. All'occorrenza viene specificata la necessità particolare per il singolo sito museale.

Le Gallerie Nazionali di Arte Antica hanno definito una serie di obiettivi, di seguito elencati, che si prefiggono di raggiungere con l'affidamento della concessione:

- migliorare la fruizione culturale;
- migliorare il livello di personalizzazione dei servizi in funzione delle diverse tipologie di visitatori;
- creare una sinergia tra i vari servizi offerti all'utenza.

Del presente Capitolato Tecnico fanno parte 7 Allegati tecnici di seguito elencati:

Allegato A: Linee Guida per gli arredi del bookshop (Palazzo Barberini) e dell'area per la didattica (Le Gallerie), complete di planimetrie (PDF);

Allegato B: Planimetrie Barberini – Corsini in formato .dwg;

Allegato C: Dati storici di fruizione;

Allegato D: Mostra *“La Mirabil Congiuntura”*;

Allegato E: Piano Economico e Finanziario di massima;

Allegato F: Manuale Identità Visiva;

Allegato G: Logo Gallerie Nazionali di Arte Antica.

1.1 BREVE STORIA DELLE GALLERIE NAZIONALI DI ARTE ANTICA

Palazzo Barberini, vero e proprio “manifesto” dello spazio barocco, viene progettato dai più grandi architetti del Seicento: Carlo Maderno e Gian Lorenzo Bernini, con l'intervento di Francesco Borromini.

L'edificio si sviluppa secondo una innovativa struttura ad “H”, a partire dal blocco preesistente precedentemente residenza della nobile famiglia Sforza, di cui rimangono oggi visibili alcune decorazioni e stemmi sui soffitti degli ambienti dell'Ala nord.

Il Salone monumentale affrescato da Pietro da Cortona con Il Trionfo della Divina Provvidenza (1632-39) rappresenta il fulcro dell'edificio, la celebrazione del Pontificato di Papa Urbano VIII e una delle più celebri volte dipinte a Roma, seconda per grandezza solo alla Cappella Sistina.

La storia del Palazzo come museo nazionale, regolarmente aperto al pubblico, comincia nel 1953, anno in cui Palazzo Barberini diventa sede della Galleria Nazionale di Arte Antica insieme a Palazzo Corsini, che lo era già dal 1895.

Nel corso degli anni, infatti, la collezione di Palazzo Corsini si era ampliata tramite acquisti e donazioni, come l'acquisizione della collezione Torlonia e del Monte di Pietà del 1892; la donazione di Henriette Hertz del 1915 e l'acquisto della collezione Chigi del 1918. L'ampliamento delle collezioni rende indispensabile l'acquisizione di nuovi spazi espositivi, individuati in Palazzo Barberini.

Dell'originaria collezione della famiglia Barberini tuttavia rimane poco. Nel Settecento cominciano infatti le prime dispersioni, anche a causa dei dissidi tra i vari rami ereditari della famiglia, ma soprattutto nel 1934 viene emanato un Regio decreto che consente ai principi di vendere, anche all'estero, gran parte delle loro opere. Lo Stato, in cambio, acquisisce un piccolo nucleo di dipinti, tuttora individuabili grazie alla sigla “F” seguita da numeri progressivi (La Fornarina, ad esempio, è siglata F1).



Le collezioni oggi esposte nelle 42 sale del piano terra e piano nobile di Palazzo Barberini ospitano capolavori dell'arte italiana ed europea dal 1200 al 1700: Filippo Lippi, Raffaello, Caravaggio alcuni dei nomi più noti.

Il Cinquecento e il Seicento sono i secoli più rappresentati con opere di Raffaello, Piero di Cosimo, Bronzino, Hans Holbein, Lorenzo Lotto, Tintoretto, fino ad arrivare a Caravaggio con la schiera di caravaggeschi, e al ricco Seicento con opere di Gian Lorenzo Bernini, Guido Reni, Guercino, Nicolas Poussin, Pietro da Cortona.

La collezione settecentesca conserva importanti opere di Maratti, Batoni, Canaletto, Subleyras, Mengs e van Wittel; oltre che i dipinti della donazione del Duca di Cervinara, con le raffinate tele di Fragonard e Boucher, e quelli della donazione Lemme, con i rari bozzetti di Corvi e Ghezzi.

Il nucleo centrale del patrimonio è senz'altro la collezione seicentesca, la cui ricchezza rappresenta un unicum nel contesto museale romano, punto straordinario di accesso alla cultura figurativa del periodo, prima e dopo la rivoluzione caravaggesca.

La storia di Galleria Corsini inizia nel 1511 con l'edificio fatto costruire dal cardinale Raffaele Riario (1461-1521) sui terreni di via della Lungara a Trastevere. L'edificio originario viene modificato tra il 1659 e il 1689, quando diventa la residenza della regina Cristina di Svezia, trasferitasi a Roma nel 1655 dopo la conversione al cattolicesimo. La regina, donna di grande cultura e amante delle arti, utilizza il palazzo anche come sede del circolo intellettuale da lei istituito e fa modificare gli interni per ospitare la collezione di statue al pianterreno e la quadreria al piano nobile. Di questa fase della storia del palazzo si conserva traccia nell'Alcova della Regina, parte integrante del percorso di visita della Galleria, dove sopravvivono le decorazioni cinquecentesche.

La proprietà del palazzo passa ai Corsini solo nel 1736 dopo l'elezione al soglio pontificio di Lorenzo (Firenze 1652 – Roma 1740), divenuto Papa con il nome di Clemente XII. La ricchissima famiglia fiorentina aveva bisogno di una residenza a Roma che fosse adatta al nuovo status pontificale e incarica l'architetto Ferdinando Fuga di ristrutturare le parti esistenti del palazzo e di ampliarlo con nuove strutture. Fuga progetta così un'ala speculare all'edificio esistente e un corpo centrale con la scalinata monumentale: i tre fabbricati sono uniti dalla facciata, lineare e maestosa, su via della Lungara, mentre il retro, affacciato sul vasto giardino che sale fin sul Gianicolo, ha un andamento mosso e articolato. I Corsini utilizzarono il palazzo fino al 1883, quando il principe Tommaso junior vende la proprietà e dona l'intera collezione al Regno d'Italia, contribuendo alla nascita della prima Galleria Nazionale italiana. Una parte del palazzo è oggi sede dell'Accademia dei Lincei, nella cui biblioteca è confluita la collezione di libri del cardinal nipote Neri Corsini. La Galleria Corsini è l'unica quadreria settecentesca romana ad essere ancora oggi pressoché inalterata, grazie a un allestimento che riproduce quello originario ricostruito secondo l'inventario del 1771.

Le raccolte vennero create grazie al contributo dei vari componenti della famiglia Corsini, a partire dal nucleo più antico messo insieme a Firenze dal marchese Bartolomeo (1622-85). Accanto a questo fondo fiorentino, anche il ramo romano dei Corsini allestì una raccolta di opere già a partire dall'inizio del Seicento. La collezione presente nel palazzo di via della Lungara venne avviata da papa Clemente XII (Lorenzo Corsini, 1652-1740) e dal cardinal nepote Neri Maria (1685-1770): vi confluirono una trentina di opere del fondo fiorentino, altri dipinti da quello romano, le proprietà di Lorenzo (tra cui i dipinti a lui donati una volta divenuto pontefice nel 1730) e gli acquisti curati da Neri Maria. Quest'ultimo ampliò l'orizzonte della collezione, guardando ai maestri del Seicento, italiani e non (Caravaggio, Reni, Guercino, Rubens, van Wittel), alla tradizione cinquecentesca italiana e alla pittura a lui contemporanea.

Nel corso dell'Ottocento la raccolta venne modificata attraverso vendite ed acquisti, adattando il catalogo delle opere al gusto dell'epoca. Dopo la vendita del palazzo e la donazione della collezione al Regno d'Italia nel 1883, la raccolta originaria si arricchì grazie all'acquisizione del fondo Torlonia (1892), in previsione dell'apertura della prima Galleria Nazionale italiana, ospitata in palazzo Corsini dal 1893.

La Galleria presenta dipinti dal XIV al XVIII secolo, con prevalenza di autori sei-settecenteschi, sculture antiche e moderne (queste ultime per lo più provenienti dalla collezione Torlonia), bronzetti e mobili del Settecento. Ben rappresentate sono le scuole romana, napoletana e bolognese soprattutto del Seicento, con nuclei importanti di bamboccianti e paesaggisti.

Con l'entrata in vigore del D.M. del 23 dicembre 2014 «Organizzazione e funzionamento dei musei statali», le Gallerie Nazionali di Arte Antica sono divenute un istituto autonomo sotto il profilo scientifico, finanziario, contabile ed organizzativo, dotandosi per la prima volta di uno statuto, un bilancio e organi di gestione propri.



La *mission* delle Gallerie Nazionali di Arte Antica, perseguita conformemente ai principi dell'ICOM, comprende lo sviluppo e la diffusione della conoscenza e fruibilità del patrimonio, attraverso la tutela, lo studio, la promozione e gestione delle sue collezioni.

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

Fruibilità e accessibilità del patrimonio sono garantite anche da un'offerta culturale complessa, progettata su vari livelli per diverse fasce di pubblico, e che comprende, oltre alle mostre temporanee anche a carattere internazionale, una preziosa attività di ricerca e approfondimento sulle proprie collezioni; mostre-focus, pubblicazioni, giornate di studio, convegni.



2 GLOSSARIO

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

Aggio	La quota percentuale riconosciuta al Concessionario sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso, compresi quelli della mostra <i>La Mirabil Congiuntura</i> e di tutte le mostre/eventi per le quali l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di vendita al Concessionario, nei cinque anni di durata della concessione.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente Capitolato Tecnico.
Royalty	La prestazione in denaro, corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione, pari alla quota percentuale dei ricavi delle vendite di bookshop al netto dell'IVA e degli incassi delle visite guidate e delle visite/attività didattiche.
Amministrazione/ Le Gallerie/Concedente	Le Gallerie Nazionali di Arte Antica (Palazzo Barberini e Galleria Corsini), 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.
Concorrente	Operatore economico che partecipa alla presente procedura di gara presentando un'offerta.
Concessionario	L'operatore economico che stipula la concessione con l'Amministrazione acquisendo il diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi assentiti in concessione, alle condizioni di cui allo schema di contratto di concessione.
Capitolato Tecnico	Il presente documento.
Responsabile del Contratto	Responsabile unico per l'Amministrazione al quale sono demandate le attività previste dal D.Lgs. 50/2016 e dalle linee Guida A.N.A.C. n. 3.
Direttore dell'Esecuzione	Persona nominata dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto come responsabile dei rapporti con il Concessionario.
Commissione di controllo e valutazione	Struttura eventualmente incaricata dal Direttore dell'Esecuzione per l'espletamento delle attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.
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.
Responsabile/i dei Servizi	Persona/e fisica/che nominata/e dal Concessionario con il compito di coordinare le attività previste dalla concessione e fungere da referente/i operativo/i per l'Amministrazione.
Locale/Locali	Luogo/Luoghi di erogazione/esecuzione del/i servizio/i.
Siti/Musei/Sedi Museali	Luoghi in cui saranno eseguiti i servizi, ovvero Palazzo Barberini e Galleria Corsini.
OFFERTA TECNICA	Documentazione composta dalla Relazione tecnica e dall'Offerta Tecnica (generata dal Sistema)
Servizi	I servizi oggetto della presente Concessione specificati nel presente documento.
Titolo di accesso/biglietto	Titolo che legittima il visitatore ad accedere, gratuitamente o previo pagamento di un corrispettivo, alle due sedi museali.

Tabella 1 – Glossario



3 OGGETTO

La concessione prevede l'esecuzione integrata dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità per il pubblico nonché del servizio di biglietteria ai sensi dell'art. 117 del D. Lgs. 42/2004.

Il presente Capitolato Tecnico e i relativi Allegati si riferiscono alla concessione del diritto di gestire funzionalmente e sfruttare economicamente i servizi meglio descritti nei capitoli successivi, a fronte del riconoscimento al Concessionario di una percentuale sugli incassi derivanti dalla vendita dei titoli di accesso (aggio) e del versamento, da parte del Concessionario all'Amministrazione, di corrispettivi economici (canone e royalty) sugli incassi dei seguenti servizi per il pubblico: bookshop, visite guidate e visite/attività didattiche.

Oggetto della Concessione sono:

- Servizi per il pubblico:
 - Servizi di accoglienza, informazione e orientamento;
 - Visite guidate;
 - Visite/Attività didattiche;
 - Bookshop;
 - Organizzazione e strumenti per l'integrazione dei servizi e la valorizzazione.
- Servizio di biglietteria.

Le suddette attività dovranno essere erogate presso Palazzo Barberini e presso Galleria Corsini, a Roma.

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

Il Concessionario si impegna a 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 Contratto di Concessione e in rispetto di quanto proposto in **OFFERTA TECNICA** [composta dalla Relazione tecnica e dalla Offerta tecnica (generata dal Sistema)], il Concessionario può sviluppare i servizi museali integrati nel modo che ritiene opportuno. La loro esecuzione deve comunque avvenire con modalità e termini tali da non arrecare alcun pregiudizio all'utilizzazione dei locali/spazi dell'Amministrazione in relazione al tipo ed entità degli interventi, nonché nel rispetto della normativa vigente.

Ai sensi di quanto disciplinato nel Capitolo 13, sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente Capitolato Tecnico, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**, pena l'applicazione delle penali di cui al paragrafo 13.2.

4 DURATA

La Concessione ha una durata di 60 mesi decorrenti dalla data di sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2, come indicato nello Schema di Contratto.

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



5 VALORE DELLA GARA

Il valore annuale medio stimato per la concessione è pari a € 529.383,4 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 2.646.917,00 Euro duemilioneisicentoquarantaseimilanovecentodiciassette/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA (valore totale dei biglietti pagati dall'utente)	€ 1.345.349	€ 961.686	€ 1.002.548	€ 1.050.169	€ 1.102.678	€ 5.462.430
VALORE STIMATO DELLA CONCESSIONE (INCASSI) DA:	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
AGGIO DA BIGLIETTERIA (% a corrispettivo del Concessionario)	€ 376.698	€ 269.272	€ 280.713	€ 294.047	€ 308.750	€ 1.529.480
BOOKSHOP	€ 186.887	€ 162.805	€ 169.723	€ 177.785	€ 186.674	€ 883.873
VISITE GUIDATE E ATTIVITA' DIDATTICHE	€ 46.404	€ 44.505	€ 45.887	€ 47.496	€ 49.271	€ 233.564
TOTALE	€ 609.989	€ 476.583	€ 496.323	€ 519.328	€ 544.695	€ 2.646.917
VISITATORI STIMATI	1° ANNO	2° ANNO	3° ANNO	4° ANNO	5° ANNO	TOTALE
Palazzo Barberini	110.514	138.143	144.013	150.853	158.396	701.919
Mostra <i>La Mirabil Congiuntura</i> – Palazzo Barberini	60.000					60.000
Galleria Corsini	33.954	42.443	44.246	46.348	48.666	215.657
TOTALE	204.469	180.586	188.259	197.201	207.062	977.577

Tabella 2 –Stime

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai siti, comprensivo dell'incasso della mostra *La Mirabil Congiuntura*, mostra organizzata in forma diretta da Le Gallerie presso Palazzo Barberini, delle visite guidate e dei prodotti dei bookshop fisici e on line, le cui stime hanno tenuto in considerazione anche i visitatori della sopra citata mostra, nonché delle visite/attività didattiche. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato sui servizi che s'intende affidare in concessione studiandone il potenziale utilizzo da parte del pubblico e il relativo tasso di crescita, tenendo in considerazione, per ciascun servizio, il relativo tasso di utilizzo e la spesa media (importo medio del titolo di accesso, scontrino medio, ecc.). Tali razionali di calcolo sono stati determinati sulla base delle indicazioni stimate dall'Amministrazione, dei dati storici relativi ai due Musei e del benchmark con strutture simili.

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

Numero di visitatori attesi per le collezioni permanenti – Le stime sono state fornite dall'Amministrazione. Il numero di visitatori attesi è stato stimato all'80% rispetto al dato storico 2019 per il primo anno di concessione mentre nel secondo anno è stato stimato pari al dato storico del 2019. Tali previsioni sono cautelative in quanto tengono in considerazione gli effetti della pandemia da COVID-19. Nel terzo anno di concessione invece è stata stimata una crescita del +4,25%, **pari alla media del tasso di crescita totale del triennio 2017-2019**; nel quarto anno una crescita del +4,75% e nel quinto anno del +5,0%. Gli incrementi sono calcolati sul numero di visitatori stimati dell'anno precedente.

Numero di visitatori attesi della mostra *La Mirabil Congiuntura* - (organizzata in forma diretta dall'Amministrazione presso Palazzo Barberini) La stima del numero dei visitatori – pari a 60.000 - nonché l'indicazione del 60% di questi come paganti interi e del 15% come paganti ridotti (18-25 anni), sono state fornite dall'Amministrazione. **Per il dettaglio/sinossi della mostra si rinvia all'Allegato D). La mostra si terrà durante il primo anno di concessione.**

Incassi da titoli di accesso – La stima è stata effettuata moltiplicando il numero di visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione per la politica di *ticketing* attualmente in vigore per le collezioni permanenti (tabella 4). A tale valore è stato sommato il numero dei visitatori paganti della mostra *La Mirabil Congiuntura* moltiplicato per il prezzo



del titolo di accesso integrato indicato dall'Amministrazione¹ (15€ intero e 4€ ridotto 18-25 anni). Per biglietto integrato si intende il titolo che dà diritto ad un accesso a Palazzo Barberini e alla mostra *La Mirabil Congiuntura* e un accesso a Galleria Corsini nell'arco dei 20 giorni di validità del biglietto, che decorrono dalla prima oblitterazione.

Incassi dei servizi per il pubblico

Bookshop – La stima è stata effettuata applicando:

- per Palazzo Barberini, il tasso di utilizzo medio storico (11,32%) e lo scontrino medio storico (€ 8,67) al totale dei visitatori attesi (visitatori + visitatori mostra *La Mirabil Congiuntura*) nei cinque anni di durata della concessione;
- per Galleria Corsini, il tasso di utilizzo medio storico (9,84%) e lo scontrino medio storico (€ 8,07) ai visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione.

Si precisa che la media storica è basata sui dati del triennio 2017-2019.

Visite guidate

La stima è stata effettuata applicando il tasso di utilizzo (3,0%) e il prezzo indicati dall'Amministrazione (€ 6,00):

- per Palazzo Barberini, ai visitatori attesi (visitatori + visitatori mostra *La Mirabil Congiuntura*) nei cinque anni di durata della concessione;
- per Galleria Corsini, ai visitatori attesi nei cinque anni di durata della concessione.

Visite/attività didattiche

La stima è stata effettuata applicando un biglietto pro capite di 2,50€, un numero massimo di partecipanti pari a 25 ed una durata di 2 ore per visita/attività didattica ed un numero medio mensile di visite/attività didattiche pari a 8 per sede museale; nel primo anno di concessione il numero medio mensile di visite/attività didattiche è stato stimato all'80% in coerenza con l'andamento dei visitatori attesi.

Ne consegue che i valori dei Servizi per il Pubblico sono stati stimati utilizzando i tassi di utilizzo, i prezzi medi storici nonché le indicazioni dell'Amministrazione secondo le ripartizioni riportate nella tabella seguente.

Servizio	Tasso di utilizzo medio	Prezzo Medio
Bookshop Barberini	11,32%	€ 8,67
Bookshop Corsini	9,84%	€ 8,07
Visite guidate	3,00%	€ 6,00
Attività didattica (per sede)	96 l'anno*	€ 2,50

Tabella 3 –Tassi di utilizzo e prezzi medi

(*) numero che va riportato all'80% per il primo 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, alla documentazione di gara è allegato un Piano Economico e Finanziario di massima (**allegato E**), il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale. Il piano economico di massima 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 una stima presuntiva non vincolante di ricavi e di costi di gestione e di individuare l'equilibrio economico complessivo dell'iniziativa.

Per ogni servizio sono stati inseriti i ricavi stimati e sono stati poi calcolati i costi di gestione, i materiali, il monte ore del personale necessario all'espletamento, le spese amministrative e di utenza, le spese varie e accessorie nonché i costi relativi al Canone e alla Royalty calcolata sul fatturato al netto IVA derivante dai servizi.

¹ Si precisa che le mostre eventualmente organizzate presso la Galleria Corsini fanno parte della programmazione abituale, non hanno nessun tipo di impatto né sulla collocazione delle postazioni, né sul costo del titolo di accesso, essendo la visita della mostra sempre inclusa nel titolo di accesso.



Tale stima ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti e spese per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione.

Il Concessionario sarà chiamato infatti, in sede di offerta economica, a presentare un proprio PEF che dovrà essere finanziariamente sostenibile ed economicamente conveniente.

Ferma restando la libertà da parte dei concorrenti di stimare i ricavi dai servizi di bookshop, visite guidate e visite/attività didattiche e radioguide nel PEF attraverso una propria quantificazione del tasso di utilizzo percentuale e del valore dello scontrino medio, si rappresenta che questi ultimi valori vanno rapportati al numero di visitatori stimato di cui alla tabella 2. Il valore degli incassi da biglietteria stimati dalla stazione appaltante, invece, non potrà essere modificato nel PEF dei concorrenti.

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

6 INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Il luogo di esecuzione dei servizi è situato all'interno delle sedi museali de Le gallerie Nazionali di Arte Antica, quali:

- Palazzo Barberini, in via delle Quattro Fontane 13, Roma;
- Galleria Corsini, in Via della Lungara 10, Roma;

negli spazi rappresentati e descritti nelle planimetrie allegate al presente Capitolato Tecnico (Allegati A) e B), messi a disposizione dall'Amministrazione e visionabili in sede di sopralluogo.

Si precisa che l'Allegato contenente le planimetrie di Palazzo Barberini riporta la futura configurazione degli spazi dedicati all'erogazione dei servizi dovuta ai lavori di ridefinizione degli ambienti di ingresso e accoglienza interamente a cura e spese dell'Amministrazione, e perciò risulta differente dalla disposizione attualmente visibile in sede di sopralluogo.

L'Amministrazione conta di terminare i lavori di ridefinizione degli ambienti di ingresso e accoglienza entro il primo anno di concessione, impegnandosi a dare tempestiva comunicazione al Concessionario in caso di variazioni di tale previsione.

Ne consegue che alla Data di avvio delle attività (cfr. Capitolo 10), laddove i summenzionati lavori non fossero iniziati, il Concessionario si insedierà inizialmente nello spazio attualmente visibile in sede di sopralluogo e, successivamente per il tempo necessario al cantiere, si sposterà in quello che l'Amministrazione, in caso di mostre, di regola destina ai servizi oggetto di concessione, spazio collocato nella cd "Area Mostre" situata nel corpo di fabbrica di fronte all'ingresso principale del Museo e visibile nelle planimetrie riportate negli Allegati A) e B). Tale spazio sarà concesso e consegnato dall'Amministrazione al Concessionario comprensivo degli arredi necessari allo svolgimento dei servizi oggetto di concessione, e concesso in uso esclusivo al Concessionario fin quando non saranno terminati i lavori di ridefinizione degli ambienti di ingresso e accoglienza.

L'onere del trasloco dei materiali/apparecchiature hardware e quant'altro necessario per l'espletamento dei servizi resta tuttavia a cura e spese del Concessionario.

Si precisa, inoltre, che gli armadietti guardaroba sono di proprietà dell'Amministrazione, che si occupa della relativa gestione. Pertanto il servizio guardaroba non è oggetto di concessione.

A. Spazi in concessione presso Palazzo Barberini:

Un locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche, che sarà collocato presso l'ingresso principale del Museo e configurato secondo quanto



descritto nelle planimetrie **di cui agli Allegati A) e B)**. Essendo tale locale oggetto del progetto di ridefinizione, gli spazi futuri non corrisponderanno alla configurazione attuale, comunque visibile in sede di sopralluogo. Presso tale locale, inoltre, è prevista la fornitura, installazione, gestione e manutenzione, a cura e spese del Concessionario, di una **“postazione automatizzata”** non presidiata costituita da una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*).

Per l'erogazione dei servizi Concessionario avrà in dotazione un bancone che, fornito a cura e spese dell'Amministrazione, gli sarà concesso in comodato d'uso gratuito per i cinque anni di durata della Concessione e sarà senza soluzione di continuità con quello della postazione di bookshop (si tratta quindi di un unico bancone). Gli ulteriori arredi, che saranno solo “accessori” (sedie, cestino, armadiature ecc.), e le strumentazioni hardware saranno invece a cura e spese del Concessionario.

Tale **locale deve essere allestito** con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato e attiva tutto l'anno durante l'orario di apertura di Palazzo Barberini.

Un **locale dedicato alla vendita dei prodotti del bookshop**, in un ambiente adiacente il locale descritto al punto precedente, visibile nelle planimetrie **di cui agli Allegati A) e B)** e visionabile in sede di sopralluogo. Anche tale locale è oggetto del progetto di ridefinizione **di cui agli Allegati A) e B)**, pertanto gli spazi futuri non corrisponderanno alla configurazione attuale, comunque visibile in sede di sopralluogo. Per l'erogazione del servizio il Concessionario avrà in dotazione un bancone che, fornito a cura e spese dell'Amministrazione, gli sarà concesso in comodato d'uso gratuito per i cinque anni di durata della Concessione e sarà senza soluzione di continuità con quello della postazione di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche (si tratta quindi di un unico bancone). Gli ulteriori arredi e le strumentazioni hardware del bookshop saranno a cura e spese del Concessionario, secondo il progetto di allestimento da questi offerto in gara **(vedasi Allegato 3 – Relazione tecnica – Progetto di allestimento locale bookshop presso Palazzo Barberini).**

Tale **locale deve essere allestito** con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato e attiva tutto l'anno durante l'orario di apertura dei Palazzo Barberini.

Un **locale per lo svolgimento delle attività didattiche** (“Sala delle Colonne”) che, inserito all'interno del percorso museale e dotato di un cortile esterno dedicato unicamente allo svolgimento di questa attività, l'Amministrazione mette disposizione per i cinque anni di durata della Concessione. La sala non subirà modifiche rispetto all'attuale configurazione non essendo oggetto dei summenzionati lavori. Gli arredi saranno a cura e spese del Concessionario. Si precisa che l'allestimento della “Sala delle Colonne” non deve essere tale da intralciare il passaggio, il libero accesso nonché lo svolgimento di attività nella sala retrostante, cosiddetta delle “Cucine Novecentesche”, non oggetto di concessione, dove saltuariamente l'Amministrazione organizza eventi e/o mostre.

B. Spazi in concessione presso la Galleria Corsini:

Un **locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche, nonché vendita dei prodotti del bookshop (cd bookcorner).**

La postazione dedicata all'erogazione di tali servizi è collocata nel locale di ingresso del Museo, la cui configurazione è descritta nelle planimetrie **di cui agli Allegati A) e B)**. Tale locale è già dotato di arredi, compreso il bancone, forniti a cura e spese dall'Amministrazione che li concederà in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della Concessione. Le strumentazioni hardware, invece, saranno a cura e spese del Concessionario

Tale **locale deve essere allestito** con almeno 1 postazione presidiata da personale dedicato allo svolgimento dei servizi e attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura di Galleria Corsini.

Un **locale per lo svolgimento delle attività didattiche**, inserito all'interno del percorso museale, i cui arredi saranno a cura e spese del Concessionario.

Si precisa che l'Amministrazione, a Galleria Corsini, non ha locali di deposito/magazzino da mettere a disposizione del Concessionario il quale, pertanto, dovrà provvedere autonomamente all'organizzazione di tale servizio, laddove



necessario. Tali spazi sono invece presenti a Palazzo Barberini (Allegati A e B), sono messi a disposizione dall'Amministrazione e sono visionabili in sede di sopralluogo.

Fermi restando i requisiti minimi riportati nel presente paragrafo, è onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni (fisiche e TVM - Ticket Vending Machine) per far fronte ad ogni esigenza che potrà sorgere durante l'esecuzione dei servizi, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

Si specifica che la TVM permette la vendita dei soli titoli di accesso.

Inoltre, le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico dovranno essere dotate e gestite, a cura e spese del Concessionario, di connessioni gratuite per gli utenti per permettere loro di usufruire dei servizi di vendita *offsite* (par.7.5.3).

Al Concessionario è assicurato, per l'erogazione dei servizi oggetto della presente Concessione, l'uso per fini commerciali del logo ufficiale de Le Gallerie (Allegato G) 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 dall'Amministrazione non autorizzati, e a non usare il logo dell'Amministrazione nonché altri marchi e segni distintivi forniti dall'Amministrazione stessa per fini pubblicitari a vantaggio di iniziative diverse da quelle contemplate dal presente Capitolato Tecnico.

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.

Si precisa che tutti gli allestimenti/arredi che sono a cura e spese del Concessionario, sia per Palazzo Barberini che per Galleria Corsini, dovranno essere conformi alle planimetrie di cui agli Allegati A) e B) e che le caratteristiche estetiche di tali arredi dovranno essere coerenti con le Linee Guida di cui all'Allegato A) nonché con il Manuale di Identità Visiva di cui all'Allegato F) allegate al presente Capitolato Tecnico.

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 bookshop presso Palazzo Barberini ed alle proposte di allestimento relative all'attività didattica da svolgersi in entrambe le sedi museali e che saranno sottoposti all'Amministrazione in fase preliminare (cfr. Capitolo 10), purché tali modifiche siano di carattere meramente estetico e non abbiano alcun impatto sul Piano Economico Finanziario e sulla funzionalità dei progetti presentati dal Concessionario sulla base dei quali lo stesso ha organizzato i servizi. Le eventuali modifiche costituiranno obbligazioni contrattuali.

Entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.2), pena l'applicazione della Penale n. 30 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà allestire e arredare il bookshop di Palazzo Barberini secondo quanto presentato in **OFFERTA TECNICA nella Relazione Tecnica** e i locali didattici secondo quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione.

Per ulteriori dettagli circa l'organizzazione delle postazioni e dei servizi si vedano anche i capitoli 7 e 8.

Tutti i locali come sopra individuati sono consegnati in via esclusiva al Concessionario e destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. Capitolo 10 e sue successive integrazioni).

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

6.2 ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

Si riportano di seguito gli orari di apertura dei siti oggetto di gara:

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 integrati presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica per il Ministero della Cultura – ID 2238

Capitolato Tecnico



- Palazzo Barberini:

- dal martedì alla domenica dalle 10:00 alle 18.00 (ultimo ingresso alle 17:00);

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

- Galleria Corsini,

- dal martedì alla domenica dalle 10:00 alle 18.00 (ultimo ingresso alle 17:00);

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

Salvo eccezioni, tutto il personale del Concessionario addetto ai servizi oggetto di concessione, a Palazzo Barberini e Galleria Corsini, dovrà effettuare l'uscita dai rispettivi siti museali entro le ore 19:30 in ragione di esigenze connesse alla vigilanza serale.

Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari di seguito indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario, **pena l'applicazione delle penali n. 1 e 2 di cui al par. 13.2:**

- Accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche e TVM), vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche: tutti i giorni di apertura delle due sedi museali, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia dalle postazioni presidiate da personale, sia dalla TVM di Palazzo Barberini), dovrà cessare un'ora prima dell'orario di chiusura dei Musei.
- Visite guidate e visite/attività didattiche tutti i giorni di apertura delle due sedi museali, durante tutto l'orario di apertura, dietro prenotazione.
- Bookshop: tutti i giorni di apertura delle due sedi museali, durante tutto l'orario di apertura.

Eventuali richieste da parte del Concessionario in merito alla variazione degli orari indicati dovranno essere adeguatamente motivate e, ove ritenute accoglibili dall'Amministrazione, saranno oggetto di apposito accordo tra il Concessionario e l'Amministrazione prima della data di Avvio delle Attività **(cfr. par. 10.2).**

Inoltre, il Concessionario, su richiesta dell'Amministrazione, accetta sin da ora di assicurare eventuali aperture nei giorni di chiusura e/o di garantire i servizi oltre l'orario ordinario in caso di iniziative speciali e/o straordinarie, non avendo nulla a pretendere neppure nel caso in cui l'Amministrazione modifichi giorni e/o orari di apertura e/o di chiusura nel corso di validità dell'intera concessione e nel caso in cui queste aperture siano a titolo gratuito per i visitatori. Tuttavia, l'Amministrazione darà avviso al Concessionario della specifica iniziativa con un anticipo di almeno di 48 ore.

6.3 POLITICHE DI TICKETING

I prezzi dei titoli di accesso sono stabiliti dall'Amministrazione in ottemperanza del D.M. 507/1997 e s.m.i., il quale disciplina anche le ipotesi di riduzione, libero ingresso e ingresso gratuito. L'Amministrazione, 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, sconti, *fidelity* e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

Si precisa che l'accesso ai Musei deve essere sempre subordinato all'emissione del titolo d'ingresso, sia esso a pagamento o gratuito.

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso attuali e previsti per la nuova concessione così come indicati dalle Gallerie.

TIPOLOGIA DI BIGLIETTO	INTERO	RIDOTTO
Barberini + Corsini valido 20 gg	12,00 €	2,00€
Barberini + Corsini ridotto speciale* valido 20 gg	6,00 €	



Integrato Barberini + Corsini + Mostra <i>La Mirabil Congiuntura</i> (valido 20 gg)	15,00 €	4,00€
Gratuito	--	--

(*) Convenzioni specifiche; Promozioni per famiglie; Eventi speciali

Tabella 4 – Politica di Ticketing

Si precisa che il titolo di accesso consente un ingresso a Palazzo Barberini e un ingresso a Galleria Corsini nel corso dei 20 giorni di validità del medesimo, periodo che decorre dalla prima obliterazione; non sono pertanto consentiti ingressi multipli nel corso dei 20 giorni di validità del biglietto.

Le Gallerie potranno stipulare convenzioni con associazioni, enti locali, aziende, stabilendo prezzi agevolati per i titoli di ingresso. Il Concessionario avrà la facoltà di proporre all'Amministrazione analoghe convenzioni, che la stessa Amministrazione valuterà.

Le tipologie di titoli di accesso sopra elencate prevedono le seguenti modalità di visita:

- **Open**: accesso al primo Museo oppure Museo + mostra o accesso esclusivamente alla mostra consentito in qualsiasi giorno con una validità di massimo 12 mesi dal momento della prevendita e, in caso di titolo di accesso integrato, accesso al secondo Museo oppure accesso al secondo Museo + mostra consentito nel periodo di validità del titolo di accesso (tabella 4);
- **Calendar**: accesso al primo Museo oppure Museo + mostra o accesso esclusivamente alla mostra in un determinato giorno dell'anno e a una determinata fascia oraria (con prevendita) e, in caso di titolo di accesso integrato, accesso al secondo Museo oppure accesso al secondo Museo + mostra consentito nel periodo di validità del titolo di accesso (tabella 4);
- **Abbonamento**: più accessi a una o più sedi Museali (con inclusione o meno di eventuali mostre) in un certo periodo di tempo (annuale, semestrale, trimestrale, etc.).

Le prime due modalità (Open e Calendar) sono applicabili alle attuali tipologie di titolo di accesso previste in tabella 4, differenziandosi esclusivamente per la possibilità (nella modalità Calendar) di acquistare il primo o unico accesso in una data precisa.

Si precisa che la modalità di visita Calendar/Open "solo mostra" non dà diritto ad accedere alle sedi museali de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica.

Infine, la formula "Abbonamento" non è riferita alle attuali tipologie di titolo di accesso ma viene comunque prevista nell'eventualità in cui Le Gallerie intendessero introdurre nuove formule tariffarie durante il periodo della Concessione.

7 SERVIZI PER IL PUBBLICO

I Servizi per il Pubblico sono l'insieme dei servizi di assistenza culturale e di ospitalità erogati a favore dei visitatori de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica. Nell'ambito dell'erogazione dei servizi è compito del Concessionario garantire il continuo miglioramento della fruizione del patrimonio culturale e la sua valorizzazione anche mediante l'idonea organizzazione integrata dei servizi in concessione.

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 capitolo. 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.



7.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento rappresentano la prima interfaccia nei confronti dei visitatori e lo strumento mediante il quale sono presentati e promossi al pubblico de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica e i servizi oggetto della presente concessione.

Oggetto del servizio è infatti l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori dal momento in cui si avvicinano alle due sedi museali, sino al momento dell'ingresso ai percorsi di visita.

Gli obiettivi del servizio sono offrire una chiara, efficace ed efficiente comunicazione agli utenti con riguardo all'offerta e ai servizi de Le Gallerie nella loro interezza, nonché l'incremento del comfort dei visitatori, orientando le loro scelte verso i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita.

I servizi di accoglienza, informazioni e orientamento si distinguono in *on site* (postazioni fisiche) e *off site* (call center).

7.1.1 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO ON SITE

È onere del Concessionario organizzare/predisporre le seguenti attività:

1. gestione del personale a presidio delle postazioni di cui al par. 6.1;
2. stampa e distribuzione di mappe/piantine.

Mediante tale organizzazione, il Concessionario deve fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura di Palazzo Barberini e Galleria Corsini e dei servizi offerti;
- b) offerta culturale di Palazzo Barberini e Galleria Corsini (presenza di esposizioni temporanee/eventi, etc.);
- c) collocazione di Palazzo Barberini e Galleria Corsini e dei servizi per l'utenza (biglietterie, bookshop, wc, ecc.);
- d) tipologie e tariffe dei titoli di accesso;
- e) tipologie e tariffe dei servizi oggetto di concessione (visite guidate, visite/attività didattiche, ecc.);
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale su Palazzo Barberini e Galleria Corsini e sulle loro collezioni permanenti;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno delle due sedi museali, elenco degli oggetti che non possono essere introdotti all'interno dei siti, etc.);
- i) comunicazioni di servizio che l'Amministrazione reputi opportuno riferire al pubblico di volta in volta.

Il reperimento delle apparecchiature necessarie al corretto svolgimento del servizio è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni di tutta la strumentazione atta al corretto svolgimento del servizio, vale a dire a titolo esemplificativo e non esaustivo: Pc, schermi, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- la pulizia dei locali;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica, carta per ricevute, mappe, ecc.);

Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- per i lavori di cablaggio non ci sarà necessità di effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione;
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e



spese dello stesso. Qualora il Concessionario 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. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

L'attivazione del servizio deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 11 di cui al par. 13.2.

PERSONALE DEDICATO

Il servizio di accoglienza, informazioni e orientamento deve essere erogato dal Concessionario attraverso personale dedicato a presidio delle postazioni di cui al paragrafo 6.1, visionabili nelle planimetrie allegate e in sede di sopralluogo. Nell'ottica di sfruttare al massimo la sinergia della gestione unica delle due sedi museali il personale addetto presso un Museo deve essere in grado di erogare informazioni sull'altro Museo (ad esempio di che Museo si tratta, dove si trova, quali servizi offre). Tale personale dovrà inoltre distribuire le mappe/piantine delle sedi museali.

MAPPE/PIANTINE

Il Concessionario dovrà provvedere alla stampa e distribuzione gratuita presso il pubblico, in diverse lingue straniere, di mappe/piantine delle due sedi museali.

I contenuti, le lingue, le tirature, il layout e la linea grafica di tali stampati dovranno essere concordati con Le Gallerie con congruo anticipo e comunque prima della Data di Avvio delle Attività (cfr. par. 10.1).

Successivamente, il Concessionario concorderà con l'Amministrazione, con cadenza almeno annuale, gli eventuali aggiornamenti.

Le mappe/piantine cartacee dei due Musei dovranno consentire l'orientamento dei visitatori all'interno dei medesimi. Si riporta nella tabella seguente le caratteristiche degli stampati e le tirature minime richieste annualmente:

Tipo di stampato	Caratteristiche	Tiratura	Frequenza di stampa
Mappa/piantina per l'orientamento all'interno delle due sedi museali	-formato A4 (minimo); -stampa a colori (al minimo 4+4 colori)	10.000 Barberini; 5.000 Corsini	2 ristampe all'anno

Tabella 5 - tipologia e tiratura degli stampati informativi

Le mappe/piantine dovranno essere distribuite presso le postazioni di cui al paragrafo 6.1 dove è presente il personale a presidio.

È onere del Concessionario provvedere alla gestione di tali materiali informativi mantenendoli costantemente aggiornati e ordinati.

Il Concessionario si impegna ad osservare le specifiche tecniche e le clausole contrattuali dei Criteri Ambientali Minimi inerenti la carta per copia e carta grafica (DM 4 aprile 2013, in G.U. n. 102 del 3 maggio 2013) in conformità con quanto previsto dall'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici.

7.1.2 SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO OFF SITE (CALL CENTER)

Il Concessionario deve fornire un servizio di Call Center finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta de Le Gallerie e dei servizi per il pubblico oggetto di concessione, nonché alla prevendita e prenotazione di titoli d'accesso e degli altri servizi per il pubblico oggetto di concessione.

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 servizio dovrà essere gestito, oltre all'italiano, in lingua inglese ed in lingua francese per un livello minimo di conoscenza certificato B2² (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara **[(vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Call Center: lingua spagnola; Call Center: lingua tedesca; Call Center: lingua russa)]** per un livello minimo di conoscenza certificato B1³, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, **anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).**

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, spagnola, tedesca e russa.

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

- informazioni (es. servizi per il pubblico disponibili, mostre, eventi, accessibilità alle persone disabili, etc.)
- prenotazione e/o prevendita dei servizi per il pubblico;
- prevendita di titoli di accesso;
- prenotazione titoli di accesso gratuiti/ridotti 18-25 anni/altre tipologie di riduzioni.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore 6 giorni a settimana nella fascia oraria dalle 9.00 alle 18.00 dal lunedì al venerdì e dalle 9.00 alle 14.00 il sabato.

e con l'eventuale estensione di orario indicata in **OFFERTA TECNICA** dal Concessionario **[(vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Call Center estensione orario)].**

Tutte le interazioni verso il Call Center devono essere registrate 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 e motivazione. Le chiamate si considerano perse in caso di abbandono da parte dell'utente.

Entro il giorno 5 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 n. 12 di cui al par. 13.2.

Il Call center dovrà garantire, **pena l'applicazione delle Penali n. 13 e n. 14 di cui al par. 13.2,** 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.

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

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



L'attivazione del Call center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 15 di cui al par. 13.2.

7.2 SERVIZIO VISITE GUIDATE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di **visite guidate** per diverse categorie di utenti (scolaresche, famiglie, adulti singoli e gruppi di adulti o di bambini, visitatori portatori di disabilità) in lingua italiana e in lingua straniera, riguardanti l'esposizione permanente de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica. I contenuti e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1).

Le visite guidate dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Obiettivo del servizio è 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 così da favorire la conoscenza del patrimonio culturale conservato nella sua pienezza e un'esperienza di visita maggiormente consapevole.

I target di pubblico ai quali il servizio dovrà essere rivolto sono almeno:

- scuole di ogni ordine e grado;
- gruppi (adulti, famiglie, stranieri etc.);
- singoli visitatori;
- persone con disabilità fisico-sensoriali.

Il Concessionario dovrà offrire ai visitatori le visite guidate dietro prenotazione. Inoltre è facoltà del Concessionario prevedere delle visite guidate a partenza fissa.

Il prezzo delle visite guidate sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite le postazioni fisiche descritte al paragrafo 6.1 e tramite canali *offsite* (Sito Web e Call Center).

Tutte le tipologie di visite guidate dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente in lingua italiana.

Tali visite, che potranno essere differenziate sulla base della durata della singola visita e dell'utenza alla quale vengono rivolte, dovranno inoltre essere organizzate ed erogate obbligatoriamente in lingua inglese e francese con livello certificato C2⁴ e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2⁵, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'essa da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua tedesca; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua spagnola; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: lingua russa; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Visite guidate: LIS).

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

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

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 in armonia con le finalità culturali sopra esposte, è quella

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

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



risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (**Allegato 3 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione; Allegato 3 - Relazione Tecnica – Visite Guidate: contenuti e percorsi**).

Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori sia a Palazzo Barberini sia a Galleria Corsini, ad eccezione dei gruppi classe. Attualmente, anche nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale adottate ai fini della prevenzione e controllo dell'epidemia da COVID-19, nonché per motivi organizzativi, il numero massimo di componenti del gruppo è fissato a 15 visitatori per entrambe le sedi museali. Per i gruppi con un numero di utenti superiore a 10, le visite guidate dovranno essere effettuate con l'utilizzo di sistemi audio wireless (radioguide o dispositivi analoghi, ad esempio whisper) la cui fornitura e gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) ivi compresa quella degli accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie) sarà a cura e spese del Concessionario. Tale obbligo potrà essere assolto dagli utenti anche attraverso proprie apparecchiature.

Il Concessionario dovrà disporre di un numero di apparecchi tale da esaudire tutte le richieste dell'utenza. Orientativamente l'Amministrazione ha stimato che saranno necessari complessivamente almeno 40 apparecchi (stime da considerarsi presunte e non vincolanti). È onere del Concessionario provvedere alla manutenzione degli apparecchi per tutta la durata del contratto e alla sostituzione di quelli difettosi, non funzionanti o mancanti. Il Concessionario potrà definire il prezzo del noleggio degli apparecchi in accordo con l'Amministrazione prima della Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (**cfr. par. 10.1**).

Il Concessionario si impegna, dietro richiesta dell'Amministrazione, a erogare visite guidate gratuite a favore di personalità istituzionali.

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.

Deve inoltre essere sempre consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nelle due sedi museali, fatte salve variate disposizioni del MiC.

Il Concessionario, durante l'esecuzione del contratto, è tenuto, su base trimestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio di visite guidate attraverso la redazione di una relazione sul suo andamento che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti al par. 7.5.2.3.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti, il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle visite guidate e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi fissati.

Si precisa che per le mostre temporanee/eventi occasionali:

- organizzate (prodotte) in forma diretta da Le Gallerie nel corso della durata della Concessione, il Concessionario avrà in esclusiva il servizio di visite guidate connesso a tali iniziative culturali (come per la mostra *La Mirabil Congiuntura*), e avrà diritto a incassarne i relativi introiti, **riversando all'Amministrazione la percentuale di royalty offerta in gara;**
- organizzate (prodotte) interamente da soggetti terzi, o in coproduzione/collaborazione di terzi con Le Gallerie nel corso della durata della Concessione, il Concessionario è tenuto a svolgere il servizio di visite guidate solo ove richiesto dall'Amministrazione), e avrà diritto a incassarne i relativi introiti, **riversando all'Amministrazione la percentuale di royalty offerta in gara.**



Si precisa in ogni caso che per le mostre temporanee e/o eventi occasionali per le quali il servizio di visite guidate verrà affidato al Concessionario, i contenuti culturali e le modalità espositive di tali visite saranno concordati con l'Amministrazione. Tali visite guidate, che potranno essere differenziate sulla base della durata della singola visita e dell'utenza alla quale vengono rivolte, dovranno essere organizzate ed erogate obbligatoriamente in lingua italiana e inglese con livello certificato C2⁶.

Per quanto concerne la formazione del personale del Concessionario dedicato al servizio di visite guidate anche in caso di mostre organizzate in forma diretta dalle Gallerie, o in caso di affidamento del servizio di visite guidate per mostre organizzate (prodotte) interamente da soggetti terzi, o in coproduzione/collaborazione di terzi con Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, questa sarà organizzata ed erogata dall'Amministrazione secondo una tempistica definita in accordo con il Concessionario (cfr. par. 9).

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

L'attivazione del servizio di visite guidate deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale di cui al n. 16 del paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la Penale di cui al n. 17 del paragrafo 13.2.

7.3 SERVIZIO ATTIVITA' DIDATTICA

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite/attività didattiche (quali ad esempio laboratori, giochi, concorsi o sfide fra classi e/o gruppi) destinate alle scuole di ogni ordine e grado, ai gruppi e alle famiglie al minimo in lingua italiana, ponendo attenzione agli utenti con disabilità fisico-sensoriali o cognitiva. L'attività didattica destinata a scuole di ogni ordine e grado potrà essere realizzata anche al di fuori dell'orario scolastico (es. doposcuola, attività pomeridiane, campi estivi).

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con Le Gallerie Nazionali di Arte Antica.

Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sulla storia e sull'esposizione permanente de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, sulle mostre temporanee/eventi occasionali, nonché ad avvicinare la comunità residente, istaurando con essa un legame attraverso pratiche partecipative e inclusive.

Resta inteso che il servizio non è affidato al Concessionario in via esclusiva.

L'Amministrazione si riserva la facoltà sia di svolgere direttamente, o con soggetti terzi (pubblici e/o privati), visite/attività didattiche destinate a utenti singoli, gruppi, infanzia o famiglie sia di organizzare laboratori, a titolo gratuito, destinati a target specialistici di pubblico (es. infanzia) e alle famiglie, o per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

Si precisa anche che l'Amministrazione si riserva di organizzare e offrire programmi gratuiti come visite/attività didattiche su temi specifici inerenti la mostra *La Mirabil Congiuntura* e le mostre che organizzerà lei stessa in forma diretta nel corso della durata della concessione.

I contenuti culturali e le modalità espositive dovranno essere concordati con l'Amministrazione entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

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



Il Concessionario svolge le attività dietro prenotazione da parte degli utenti, provvedendo a predisporre con cadenza trimestrale un calendario delle attività didattiche, che dovrà essere comunicato all'Amministrazione.

Sarà facoltà dell'Amministrazione richiedere al Concessionario eventuali modifiche al programma di attività didattiche in occasione, a esempio, di modifiche al percorso espositivo, mostre temporanee, etc.

Il prezzo delle visite/attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1).

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite le postazioni fisiche descritte al paragrafo 6.1 e tramite canali offsite (Sito Web e Call Center).

Per ragioni di sicurezza, il numero massimo ammissibile di componenti di ciascun gruppo/laboratori è di 25 persone, fatta eccezione i gruppi classe.

Per l'erogazione del servizio di attività didattica il Concessionario potrà utilizzare gli spazi dedicati presso entrambi i Musei, così come descritti al par. 6.1 del presente Capitolato Tecnico e indicati nelle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo, secondo le modalità indicate nel Disciplinare di gara.

Al termine di ciascuna visita/attività didattica il Concessionario dovrà provvedere a pulire e riordinare le sale, svuotandole sia dei materiali utilizzati sia di eventuali materiali di scarto/rifiuti, ripristinando quindi la situazione esistente prima dello svolgimento della visita/attività didattica.

La fornitura degli arredi, dei materiali di consumo e gli strumenti necessari allo svolgimento del servizio sono a cura e spese del Concessionario.

Si chiarisce che il layout degli arredi delle sale dedicate alla didattica sia di Palazzo Barberini che di Galleria Corsini dovrà essere conforme alle planimetrie riportate negli Allegati A) e B) e le caratteristiche estetiche degli arredi dovranno adeguarsi alle Linee Guida di cui all'Allegato A) ed al Manuale di identità Visiva di cui all'Allegato F) al presente documento.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle attività, come definita al Capitolo 10 del presente Capitolato Tecnico, il Concessionario sottopone all'Amministrazione l'allestimento, gli arredi e layout dei medesimi.

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 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. Le visite/attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le visite/attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e nelle ulteriori eventuali lingue qualora offerte in gara (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Attività didattica: LIS; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Attività didattica: Inglese** per un livello di conoscenza certificato C2⁷, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

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

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, la proposta di visite/attività didattiche in armonia con gli obiettivi educativi sopra esposti, è quella risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in

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



fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Visite Guidate - Attività Didattiche- organizzazione; Allegato 3 - Relazione Tecnica – Attività Didattica: contenuti e percorsi**).

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/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 alla proposta delle visite/attività didattiche costituiranno obbligazioni contrattuali.

Resta inteso che, nel corso della durata della concessione, con cadenza periodica concordata tra le parti (ma orientativamente alla fine del mese di giugno), il Concessionario definisce con l'Amministrazione eventuali variazioni ai contenuti delle visite/attività didattiche e alle modalità di erogazione del servizio (ad esempio variazioni di percorsi/tematiche in occasione di eventi speciali/mostre temporanee), al fine di migliorare l'offerta nei confronti del pubblico e di raggiungere gli obiettivi 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.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale e in accordo con quanto descritto all'**Allegato 3 - Relazione tecnica - "Attività didattiche – contenuti e percorsi"** e **Relazione tecnica - "Azioni promozionali"**, campagne di promozione delle visite/attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Musei da parte delle scuole.

Il Concessionario, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale, è altresì tenuto, su base trimestrale, ad effettuare un monitoraggio analitico sulla fruizione del servizio di attività didattica attraverso la redazione di una relazione sul suo andamento che consegnerà all'Amministrazione entro i tempi stabiliti al par. 7.5.2.3.

L'attivazione del servizio di attività didattica deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par.10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 18 di cui al paragrafo 13.2; in caso di mancata erogazione del servizio a fronte di una prenotazione si applica la Penale n. 19 di cui al paragrafo 13.2.

7.4 SERVIZIO BOOKSHOP

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione dei punti vendita fisici (bookshop a Palazzo Barberini e *bookcorner* a Galleria Corsini - cfr. par. 6.1);
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma informatica e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.5.2 e 7.5.3);
- la produzione in esclusiva di prodotti di merchandising da porre in vendita.

Il servizio dovrà essere orientato al rispetto della cultura artistica de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica 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 alle caratteristiche di ciascuna delle due sedi museali.



7.4.1 IL SERVIZIO DI VENDITA

I **punti vendita fisici** sono destinati alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali**, attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico per la migliore conoscenza e fruizione del patrimonio culturale de Le Gallerie. Tali prodotti dovranno obbligatoriamente riguardare almeno le seguenti tipologie nella forma di monografie, collane, guide, cataloghi, libri, saggi, repertori, notiziari, periodici e riviste di buon standard editoriale nonché pubblicazioni locali di particolare interesse, estesi anche al panorama internazionale:

per Palazzo Barberini

- guide ufficiali di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini;
- collezioni permanenti di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini e cataloghi di mostre temporanee/eventi occasionali già realizzati o che lo saranno presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica;
- saggistica storica;
- storia dell'arte;
- storia dell'architettura antica, moderna e contemporanea con particolare riferimento ai fenomeni artistici rilevanti per il periodo e la natura delle collezioni permanenti dei due Musei;
- narrativa selezionata;
- libri per bambini;
- libri per ragazzi;
- altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.

per Galleria Corsini

- guide ufficiali di Palazzo Barberini e della Galleria Corsini;
- collezioni permanenti e di Palazzo Barberini e della Galleria Corsini e cataloghi di mostre temporanee/eventi occasionali già realizzati o che lo saranno presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica;
- una selezione delle restanti tipologie di prodotti editoriali offerti presso il bookshop di Palazzo Barberini;
- altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.

- b) **merchandising** de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, costituito da una linea originale di oggettistica che ne riporti il logo (**allegato G**), rispetti quanto previsto dal Manuale di Identità Visiva (**Allegato F**), sia ispirata alle collezioni permanenti e realizzata secondo quanto descritto al paragrafo 7.4.2.1 ed eventuale altro merchandising prodotto e fornito dall'Amministrazione, anche quello relativo alle mostre temporanee/eventi occasionali presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, che quindi potrà variare periodicamente;

- c) **oggettistica varia** ispirata a Le Gallerie quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- oggetti di design;
- oggetti di artigianato locale;
- riproduzioni di opere;
- linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia);
- complementi di arredamento;
- oggettistica legata alle tematiche delle mostre temporanee/eventi occasionali presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, che quindi potrà variare periodicamente;
- linea gioielleria e/o bigiotteria;
- giochi educativi (bambini e adulti);
- altro, in base alle richieste dell'Amministrazione.

Il **punto vendita online**, integrato al Sito Web di cui al par. 7.5.3, 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 7.5.2.



Il catalogo dei prodotti editoriali, di merchandising e di oggettistica varia deve avere un'estensione tale da consentire a tutte le fasce di pubblico di acquisire un ricordo della visita.

Il summenzionato catalogo deve essere concordato con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare (par. 10.1) 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. 10.2).

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. 20 di cui al par. 13.2.**

Il Concessionario, per lo svolgimento dei servizi, 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 (o tecnologie simili) o di telecamere di sorveglianza, previa autorizzazione da parte dell'Amministrazione.

Per i dettagli sui locali destinati all'erogazione del servizio bookshop si rinvia al par. 6.1.

É onere del Concessionario comunque integrare le postazioni di vendita per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori, con ulteriore personale addetto.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate nel presente Capitolato Tecnico, l'allestimento del punto vendita presso Palazzo Barberini sarà realizzato a cura e spese del Concessionario secondo il progetto offerto in fase di gara **(vedasi Allegato 3 – Relazione Tecnica - Progetto di allestimento locale Bookshop presso Palazzo Barberini).**

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

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese del Concessionario stesso. **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. 10 di cui al par. 13.2.**

L'attivazione del servizio di bookshop e di bookcorner presso, rispettivamente, Palazzo Barberini e Galleria Corsini, deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2).

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 21 di cui al paragrafo 13.2.

7.4.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI DI 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 cartolibraria.

7.4.2.1 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica, a cura e onere del Concessionario, sia per Palazzo Barberini che per Galleria Corsini, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia, ai bambini/ragazzi in età scolare e a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (non vedenti o ipovedenti).

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



- cartoleria e cancelleria;
- modellismo su temi vari;
- accessori di abbigliamento (quali foulard e cappelli);
- complementi di arredo;
- giochi e giocattoli didattici;
- oggettistica (portachiavi, tazze, shopper, calamite, portafogli, linea per la conservazione dell'acqua - dal thermos alla busta termica porta bottiglietta- etc.);
- powerbank (batterie portatili per smartphone);
- parapoggia/impermeabili, parasole, ombrelli.

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati alle opere delle collezioni permanenti di entrambi i Musei, essere coerenti con l'immagine coordinata de Le Gallerie (Allegato F) e riportarne il logo in modo che risultino riconoscibili e riconducibili ad esso, sulla base di quanto riportato nell'Allegato G.

Ogni oggetto di merchandising, ove ciò sia reso possibile dalle dimensioni, dovrà essere accompagnato dall'indicazione delle specifiche dell'opera originale, della sua ubicazione, nonché della tecnica e del materiale usato per la riproduzione. Lo stesso dovrà riportare la menzione: © Ministero della Cultura - Gallerie Nazionali di Arte Antica, nonché l'espressa avvertenza del divieto di duplicazione con qualsiasi mezzo.

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

Devono essere forniti gratuitamente all'Amministrazione n. 10 esemplari di cartoline, n. 10 manifesti, n. 10 prodotti di cartoleria e cartotecnica con il logo Le Gallerie Nazionali di Arte Antica (cfr. Allegato G).

L'Amministrazione, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1), metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente Capitolato Tecnico.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata per le due sedi museali è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi Allegato 3- Relazione Tecnica – 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.

Prima dell'Avvio delle Attività (cfr. paragrafo 10.1), pena l'applicazione della Penale n. 22 di cui al paragrafo 13.2, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in OFFERTA TECNICA [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)] 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 4 articoli ecosostenibili appartenenti a una o più delle categorie previste (vedasi Offerta tecnica (generata dal Sistema) – 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 ciascuna sede museale presso il bookshop dell'altra sede museale

Previa autorizzazione dell'Amministrazione, il Concessionario potrà vendere i prodotti del merchandising presso altri punti vendita al di fuori de Le Gallerie, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza de Le Gallerie



Nazionali di Arte Antica e rafforzare l'immagine coordinata correlata. In tale caso il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti all'Amministrazione.

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 Palazzo Barberini e di Galleria Corsini, da utilizzare per il confezionamento dei prodotti venduti presso i punti vendita e 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 è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – 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 packaging 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.

7.5 ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE

Di seguito sono elencate tutte le attività e gli strumenti trasversali fondamentali alla gestione integrata dei Servizi per il Pubblico (cfr. Cap. 7) con il Servizio di Biglietteria (cfr. Cap. 8), mediante risorse e strumenti che consentano l'erogazione degli stessi in maniera efficace ed efficiente, nonché al fine di assicurare la massima valorizzazione delle Gallerie.

7.5.1 STRUTTURA DEDICATA 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 di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini, nonché durante le eventuali aperture serali e/o straordinarie.

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, questi è tenuto a comunicare tempestivamente all'Amministrazione il nominativo e i contatti del nuovo Gestore, 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** dal Concessionario [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, nonché 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 il/i "**Responsabile/i dei servizi**", ossia la/le persona/e fisica/che, per ciascun turno di lavoro, sarà/saranno, distintamente, il/i referente/i dell'Amministrazione con riguardo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e alla gestione operativa dei singoli servizi.

Il/i nominativo/i del/dei Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno essere comunicato/i dal Concessionario all'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto di cui al Capitolo 10, ed eventualmente aggiornato/i qualora necessario.

Il/i Responsabile/i dei servizi dovrà/dovranno assicurare, nel complesso, la sua/loro presenza presso i musei oggetto della presente Concessione 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 anche avvalendosi della collaborazione del Direttore dell'Esecuzione, è il responsabile unico nonché rappresentante dell'Amministrazione 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** è individuato dall'Amministrazione al fine di coadiuvare il Responsabile del Contratto per tutti gli aspetti attinenti alla verifica del rispetto delle prescrizioni del presente Capitolato Tecnico, del Contratto e di quanto oggetto di **OFFERTA TECNICA** [Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)] in ciascun museo in cui vengono svolti i servizi oggetto della Concessione. Il Direttore dell'Esecuzione avrà inoltre facoltà di procedere in ogni tempo alle verifiche e ai controlli di cui al Capitolo 13 e potrà avvalersi di una struttura denominata "commissione di controllo e valutazione" per l'espletamento delle suddette attività di controllo dei Servizi e di valutazione della qualità.

I recapiti del Responsabile del Contratto e del Direttore dell'Esecuzione e gli eventuali nominativi dei componenti della "commissione di controllo e valutazione" devono essere indicati dall'Amministrazione nel Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto di cui al paragrafo 10.2.

7.5.2 PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO

La piattaforma informatica, a cura e onere del Concessionario, dovrà consentire la vendita, l'emissione, la prenotazione/prevendita dei servizi di visite guidate, visite e attività didattiche, dei prodotti del bookshop (questi ultimi solo tramite canali *offsite*), dei titoli di accesso (biglietteria), nonché la raccolta dei dati relativi alla fruizione da parte del pubblico di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini e dei servizi offerti nel rispetto della normativa a tutela della privacy.

L'elaborazione di tali dati da parte del Concessionario consentirà di avere a disposizione una serie di informazioni di dettaglio da utilizzare per definire nuove strategie di valorizzazione dei Musei di concerto con l'Amministrazione.

La piattaforma costituisce lo strumento per la gestione integrata dei servizi.

La piattaforma deve essere, a cura e spese del Concessionario:

- progettata o selezionata tra i prodotti disponibili sul mercato;
- realizzata in proprio o acquisita/noleggiata 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 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, anche a seguito di indicazioni del MiC.

Il sistema centrale della piattaforma deve risiedere presso un *server farm* connesso remotamente alle componenti di utilizzo (on site e off site) e di amministrazione mediante Big Internet.

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 accoglienza, informazioni, orientamento e vendita (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 piattaforma o di parti di essa, dovrà essere immediatamente segnalata dal Concessionario al Direttore dell'Esecuzione. A decorrere dall'invio della segnalazione al Direttore dell'Esecuzione o a partire dall'invio di segnalazioni provenienti direttamente dal Direttore dell'Esecuzione, il Concessionario è tenuto a intervenire e a risolvere il problema secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della Penale n. 6 di cui al paragrafo 13.2:

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

Si espongono di seguito le **funzionalità** che dovranno essere supportate dalla piattaforma informatica.

7.5.2.1 VENDITA

La piattaforma informatica dovrà consentire l'emissione, la vendita, la prenotazione, la prevendita dei servizi e/o prodotti offerti quali:

- visite guidate;
- visite/attività didattiche;
- prodotti del bookshop (solo per l'e-commerce);
- titoli di accesso ai musei (biglietteria);

tramite i diversi canali di vendita previsti:

- postazioni di vendita in loco;
- sito web;
- call center.

Tali canali dovranno interagire fra loro in tempo reale, consentendo la puntuale rilevazione delle prenotazioni e degli acquisti.

La piattaforma informatica dovrà inoltre consentire la vendita di più prodotti in un'unica transazione (*bundle*) nonché l'accettazione dei pagamenti e degli eventuali annullamenti/storni (anche parziali ad es. per titoli di accesso cumulativi e/o integrati e da tutti i canali di vendita). Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

Con il termine "prenotazione" si indica la prenotazione di titoli di accesso e/o di servizi per il pubblico senza contestuale e immediato pagamento.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà utilizzare per la finalizzazione dell'acquisto mediante il canale *offsite* oppure mediante il canale *on site*, in questo caso presentando il voucher/codice di prenotazione presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita di Palazzo Barberini o di Galleria Corsini.



Con il termine “*prevendita*” si indica la vendita di titoli d’accesso e/o di servizi per il pubblico, con contestuale e immediato pagamento, effettuata tramite i canali sopra citati.

La prevendita dovrà avvenire mediante l’emissione e l’invio per e-mail del titolo di accesso “*print@home*” sia in versione cartacea sia digitale (cioè fruibile da dispositivi mobili), che contenga le stesse informazioni del titolo di accesso emesso presso le postazioni di vendita in loco dei due musei e che consenta l’accesso direttamente al percorso di visita senza preventivamente passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

Il termine “*prevendita*” esclude la vendita del titolo di accesso per il giorno in corso effettuata presso le postazioni di vendita in loco di cui al par. 8.1.

La prenotazione/prevendita è obbligatoria per gruppi formati da più di 10 persone. Il numero massimo di componenti del gruppo ammissibile è di 25 visitatori sia presso Palazzo Barberini che presso Galleria Corsini, ad eccezione dei gruppi classe. Attualmente, anche nel rispetto delle misure di distanziamento interpersonale adottate ai fini della prevenzione e controllo dell’epidemia da COVID-19, **nonché per motivi organizzativi**, il numero massimo di componenti del gruppo è fissato a 15 visitatori per entrambe le sedi museali.

Si precisa che la prenotazione/prevendita è altresì obbligatoria per i titoli di accesso Gratuiti e per i Ridotti 18-25 anni.

Il titolo acquistato tramite sito web, call center e TVM con diritto di riduzione o gratuità deve essere sottoposto al controllo da parte del personale dell’Amministrazione.

La prenotazione/prevendita dei titoli di accesso e/o di altri servizi di assistenza alla visita non potrà essere effettuata per un numero di visitatori superiore a quello indicato nel Piano di Sicurezza delle Gallerie in vigore (che attualmente prevede rispettivamente 300 visitatori per Barberini e 70 visitatori per Corsini contestualmente presenti in ciascun sito museale).

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

Il sistema di acquisto online dovrà essere il più possibile favorito rispetto all’acquisto in loco, così da minimizzare il numero di visitatori che si reca presso Palazzo Barberini o Galleria Corsini senza titolo d’accesso ed evitare eventuali code.

Per le aree soggette a contingentamento (ad esempio eventuali sale accessibili con supplemento al biglietto) la piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare il turno di accesso al momento dell’acquisto.

L’Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni/prevendite ricadenti nel periodo successivo alla data di avvio dell’esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1). Tale data verrà comunicata dall’Amministrazione al fornitore 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. 10.1).

Ferme restando le prescrizioni minime del presente Capitolato Tecnico, le modalità e le procedure operative di prenotazione e/o prevendita adottate dal Concessionario sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (**vedasi Allegato 3 – Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)**).

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 e 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.

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

- contanti (per i punti vendita in loco);



- carte di credito e di debito appartenenti almeno ai circuiti di pagamento Visa, Mastercard, Maestro, Diners, American Express, Japan Credit Bureau (JCB), ChinaUnionPay;
- altri sistemi di pagamento smaterializzati (ad esempio Apple Pay, Google Pay, Paypal, Alipay, ecc.);
- bonifici bancari.

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**.

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.

La piattaforma deve 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. Si precisa che con il termine "dinamicamente" si intende un sistema di riduzioni, scontistiche e promozioni che si adatta alla tipologia di utenti che effettuano gli acquisti basandosi su criteri preimpostati o legati ai comportamenti e alle preferenze degli stessi. L'aggiornamento dei sistemi di vendita dovrà essere garantito entro 48 ore dalla richiesta della Amministrazione, **pena l'applicazione della Penale n. 7 di cui al paragrafo 13.2**.

La piattaforma informatica 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 par. 6.3.

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

La piattaforma informatica deve inoltre essere conforme 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).

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative in materia nonché ai vincoli S.I.A.E., ove necessario.

La piattaforma informatica deve essere attiva alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2) senza soluzione di continuità con la gestione precedente.

7.5.2.2 PROFILAZIONE DEGLI UTENTI

La piattaforma dovrà consentire, nel rispetto della normativa a tutela della privacy, l'acquisizione dei dati comuni degli utenti che si registrano o che prenotano/acquistano [quali ad esempio: nome, cognome, e-mail, provenienza, età, categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.)]. Tali dati dovranno essere utilizzati, fra l'altro, per effettuare analisi dettagliate dei comportamenti degli utenti e per proporre all'Amministrazione possibili azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori (si veda paragrafo 7.5.4).

La profilazione deve essere effettuata tramite tutti i canali di prenotazione/prevendita/vendita previsti e pertanto la piattaforma deve consentire la creazione di una *Anagrafica Unica degli utenti* alimentata dai dati acquisiti attraverso i suddetti canali.



7.5.2.3 REPORTISTICA

Obiettivo principale della reportistica è quello di consentire all'Amministrazione di monitorare l'andamento dei servizi e il loro gradimento e, allo stesso tempo, di conoscere nel dettaglio il pubblico museale e il suo comportamento.

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, xml, 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 titoli di accesso emessi, 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 e/o utilizzati (con riferimento agli ingressi su uno o entrambi i musei consentiti dai biglietti, anche integrati, e dagli abbonamenti) suddivisi per museo, mese, giorno della settimana, fascia oraria giornaliera, evento, canale di vendita e postazione di acquisto (se venduto *onsite*), tipologia (intero, ridotto, gratuito, 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 dei prodotti del bookshop, dei prodotti del "fuori book", delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, articolato per mese, giorno della settimana, canale di vendita, punto vendita di acquisto, con indicazione della categoria di acquirente e dell'aliquota IVA applicata, se del caso;
- caratteristiche dei visitatori (quali provenienza, età, categoria di acquirente, ecc.);
- feedback dei visitatori;
- dati e informazioni inerenti i risultati delle azioni di promozione e degli strumenti di affiliazione/fidelizzazione;
- monte ore e turni del personale impiegato per ogni servizio presso le sedi museali;
- relazione sull'andamento del servizio visite guidate e del servizio visite e visite/attività didattiche (cfr. par. 7.2 e 7.3);
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

I dettagli dei report (numero, configurazione dei dati, formato, modalità di trasmissione) saranno concordati con l'Amministrazione nel corso della fase preliminare **di cui al par. 10.1.**

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo, le funzionalità di elaborazione dati della piattaforma informatica utilizzabili dal personale dell'Amministrazione, 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 3 Relazione Tecnica – Piattaforma informatica - funzionalità (vendita, prenotazione/prevendita e reportistica)).**

La piattaforma informatica 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 5 del mese successivo a quello oggetto di rendicontazione. **Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della Penale n. 8 di cui al paragrafo 13.2.**

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. 10.1), il Concessionario dovrà effettuare un corso di formazione sull'uso dei *tool* di elaborazione dati della piattaforma informatica di supporto 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 13.2.**

7.5.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere, per ciascuna sede museale, di variare preventivamente il contingentamento degli ingressi (*allotment*) per fascia oraria, tipo di utente, modalità di visita e canale di vendita, sulla base di criteri di volta in volta individuati; in particolare la piattaforma deve permettere la divisione della giornata in un numero di fasce orarie tale da consentire ai visitatori una visita di durata congrua e atta a non creare eccessivi affollamenti, in coerenza e nel rispetto del Piano Sicurezza de Le Gallerie, delle eventuali disposizioni governative per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da COVID-19 e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione dei due musei;
- permettere la raccolta fondi a favore dell'Amministrazione anche attraverso donazioni a importo fisso e/o in arrotondamento da acquisti
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso alle sedi museali in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e le visite/attività didattiche in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della piattaforma;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- interazione in tempo reale con il sistema di controllo degli accessi attraverso un protocollo di rete e consentire la validazione multipla - una per ogni sede museale cui si ha diritto - di tutte le tipologie di titoli di accesso, compresi gli abbonamenti;
- consentire l'emissione di titoli di accesso nominativi tramite tutti i canali di vendita (biglietterie *onsite*, TVM, sito Web e Call center).
- La piattaforma deve almeno consentire la realizzazione delle seguenti azioni promozionali:
 - scontistica in caso di acquisto congiunto online di prodotti e servizi offerti (ad esempio sconti al bookshop se si acquista un titolo di accesso con visita guidata, sconti incrociati tra i Musei ecc.);
 - scontistica su titoli di accesso per determinati giorni/fasce orarie;
 - membership card;
 - applicazione di codici sconto ai titoli di accesso (provenienti ad esempio da campagne promozionali o di co-marketing promosse da Le Gallerie in collaborazione con altri soggetti);
 - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

Si precisa che la piattaforma informatica si dovrà interfacciare con il sistema di controllo accessi telematico/informatizzato, **attualmente non presente**, che verrà predisposto a cura e spese dell'Amministrazione entro il primo anno di concessione e senza costi per il Concessionario.

In particolare, la piattaforma dovrà interfacciarsi con i seguenti sistemi di controllo accessi:

- un tornello automatico in entrata, presidiato dal personale dell'Amministrazione, a Palazzo Barberini;



- un tornello automatico in entrata, presidiato dal personale dell'Amministrazione, a Galleria Corsini.

Per entrambe le soluzioni sopra indicate, l'Amministrazione metterà a disposizione del Concessionario il software del sistema di controllo accessi affinché questi lo possa «collegare» alla sua piattaforma informatica.

Di conseguenza la funzionalità relativa alla comunicazione della piattaforma con un sistema esterno attraverso un protocollo di rete per lo scambio dati con l'infrastruttura di controllo degli accessi sarà a cura e spese dell'Amministrazione.

7.5.3 SITO WEB DI VENDITA

Il Sito Web è lo strumento virtuale dedicato alla presentazione, promozione, prenotazione e/o prevendita dei Servizi per il Pubblico (visite guidate, didattica e prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso a Le Gallerie. Il Sito web è collegato alla piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.5.2 a cui si rimanda per tutte le relative prescrizioni.

Il sito web dovrà essere accessibile tramite un link presente sul sito web ufficiale de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica (<https://www.barberinicorsini.org/>).

Il Concessionario dovrà gestire tale sito web per tutta la durata della concessione, aggiornandone, modificandone e integrandone i contenuti, in funzione delle specifiche esigenze dell'Amministrazione.

Il sito web 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.

Si ribadisce che il servizio di prenotazione e/o prevendita non deve comportare alcun sovrapprezzo per gli utenti rispetto alle tariffe dei titoli di accesso indicate al par. 6.3 e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico (visite guidate e visite/attività didattiche) concordate con l'Amministrazione.

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere 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. 10.2).

La procedura dovrà prevedere anche la possibilità di registrarsi alla newsletter ufficiale de Le Gallerie Nazionali di Arte Antica.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese, tedesca;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo Le Gallerie (cfr. **rispettivamente Allegato F ed Allegato G**) 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 Le Gallerie (**Allegato G**) e del MiC 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 in italiano ed inglese (cfr. par. 7.4).

Il sito web deve essere dotato:

- di un sistema di CRM (*Customer Relationship Management*) associato alla piattaforma di vendita (cfr. par. 7.5.2);
- 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 della categoria di utenza (ad esempio, un *log in* con interfaccia differenziato per privati, possessori di card turistico culturali, agenzie di viaggi, scuole, etc.).
- l’utente deve poter gestire in autonomia il titolo di accesso acquistato (e gli eventuali servizi per il pubblico acquistati), provvedendo a cambiare ad esempio la data della visita, chiedere un rimborso ecc.

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 su tutte le tariffe dei titoli di accesso e dei servizi per il pubblico, dei diritti alle riduzioni e alle gratuità, dei divieti vigenti (per esempio: divieto di ulteriore cessione del titolo di accesso, divieto di ingresso con valigie, ecc.) e delle norme di comportamento che regolano i Musei. L’acquisto del titolo di accesso e degli ulteriori eventuali servizi dovrà essere subordinato all’accettazione di tale regolamento.

Tale sito web dovrà interfacciarsi con tutti i sistemi operativi, dovrà inoltre rispondere ai criteri di accessibilità cognitiva (dovrà essere accessibile da non vedenti e ipovedenti) ed essere sviluppato e reso fruibile anche da apparati mobili (smartphone/tablet).

Ferme restando le prescrizioni minime previste nel presente paragrafo e nel paragrafo 7.5.2 per quanto attiene la piattaforma di vendita, le logiche di realizzazione del sito web sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Sito Web di vendita; Offerta tecnica (generata dal Sistema) – Sito Web di vendita: lingua russa**).

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell’esecuzione delle Attività, come definita al Capitolo 10 del presente Capitolato Tecnico, il Concessionario:

- sottopone all’Amministrazione il layout e la linea grafica del sito web (per pc, smartphone/tablet);
- sottopone all’Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità del sito web.

Tale sito web deve essere attivo 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana.

La messa online del sito web deve essere contestuale alla data di Avvio dell’esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.2). In caso di ritardo nell’attivazione del servizio si applica la Penale n. 25 di cui al paragrafo 13.2.

7.5.4 AZIONI PROMOZIONALI

È compito del Concessionario proporre all’Amministrazione e realizzare azioni di promozione e strumenti di affiliazione/fidelizzazione dei visitatori allo scopo di incrementare il livello qualitativo della fruizione e di far conoscere al meglio il patrimonio de Le Gallerie nella sua interezza, con particolare riferimento alla promozione delle opere meno note, di particolari aspetti delle sedi museali e delle attività di valorizzazione già presenti o realizzate dal Concessionario stesso (ad esempio visite guidate e visite/attività didattiche, ecc.)

Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno semestrale;
- in occasione di eventi speciali;
- ogni qual volta l’Amministrazione ne faccia richiesta.



Il Concessionario dovrà pertanto, se del caso, configurare opportunamente la piattaforma informatica per supportare tali azioni di promozione/strumenti di affiliazione/fidelizzazione anche qualora le stesse siano autonomamente realizzate dall'Amministrazione.

Il Concessionario dovrà inoltre proporre attività di promozione riguardanti anche le attività e gli eventi facenti parte della *mission* de Le Gallerie (ad esempio rassegne, festival culturali, cicli di incontri tematici, mostre, workshop di taglio scientifico su temi del restauro, grandi progetti speciali per il miglioramento della fruizione e valorizzazione del suo patrimonio). Tali iniziative potranno riguardare a titolo esemplificativo: uscite stampa, campagne social e/o digitali etc. e dovranno essere incluse nel piano periodico sopra citato e concordate con l'Amministrazione.

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

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

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara (vedasi **Allegato 3 - Relazione Tecnica – Azioni Promozionali**).

7.5.5 RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI

Il Concessionario redige una Relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi con cadenza minima semestrale o con una periodicità diversa concordata con l'Amministrazione. La relazione ha l'obiettivo di esporre all'Amministrazione l'efficienza e l'efficacia dell'esecuzione dei singoli servizi e dei servizi in forma integrata, al fine di concordare eventuali variazioni e/o miglioramenti per la fruizione dei Musei, **anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (customer satisfaction) di cui al par. 13.1**. La relazione dovrà inoltre esporre le criticità riscontrate nell'esecuzione dei servizi e le eventuali soluzioni eseguite in corso d'opera, nonché le eventuali migliorie che potrebbero essere apportate. Nel caso di migliorie, il Concessionario concorda con l'Amministrazione l'applicazione delle stesse.

La relazione deve essere consegnata all'Amministrazione entro il giorno 5 del primo mese successivo al semestre oggetto di rendicontazione o entro un diverso periodo concordato con l'Amministrazione. **Il mancato rispetto dei tempi di consegna comporterà l'applicazione della Penale n. 9 di cui al paragrafo 13.2.**

8 SERVIZIO DI BIGLIETTERIA

La biglietteria è lo strumento mediante il quale i titoli di accesso sono venduti al pubblico.

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 del servizio è quello di facilitare la fruizione del pubblico nonché di incentivare l'utilizzo dei canali di vendita *offsite*.

Il servizio di biglietteria consta di:

1. Gestione delle postazioni di vendita fisiche – biglietteria *on site* (descritte al paragrafo 8.1);
2. Gestione della biglietteria *offsite* (tramite Sito Web di vendita di cui al par. 7.5.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2);



Il servizio di vendita deve prevedere l'emissione, la distribuzione, la vendita, la prenotazione di tutte le tipologie di titoli di accesso descritti al paragrafo 6.3, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati) nonché la gestione di card turistico - culturali e altre forme similari, presenti al momento dell'attivazione del Servizio e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione. Il servizio deve inoltre prevedere la gestione degli incassi e i servizi amministrativi.

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 che i prezzi e le tariffe applicate corrispondano effettivamente al servizio reso.

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

I prezzi dei titoli di ingresso sono stabiliti dall'Amministrazione. L'Amministrazione, anche nel corso dell'esecuzione del contratto, si riserva di individuare politiche tariffarie dei titoli di ingresso ulteriori e diverse rispetto a quelle indicate al paragrafo 6.3, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC. La piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.5.2 deve pertanto consentire l'inserimento e la configurazione di tutte le fasce di prezzo dei titoli di accesso, servizi e prodotti e delle relative durate nei 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. È onere del Concessionario configurare opportunamente la piattaforma informatica e tutti i canali di vendita ad essa collegati per supportare tali politiche tariffarie.

Tutti i titoli di accesso emessi dovranno essere conformi alle vigenti normative fiscali e ai vincoli S.I.A.E. ove necessario. Tutti i titoli di accesso (indipendentemente dal canale di vendita da cui sono stati emessi) dovranno essere strutturati in modalità "a matrice" e anche la matrice dovrà riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo Le Gallerie Nazionali di Arte Antica (Allegato G) e del MiC;
- canale di vendita (se in loco, cassa di emissione);
- data e ora di vendita;
- data e fascia oraria di ingresso;
- giorno/periodo di validità;
- tipologia di titolo di accesso;
- prezzo integrale applicato al visitatore con evidenza di eventuali supplementi;
- numero di serie progressivo pur al variare della tipologia/ tariffa di volta in volta applicata;
- codice a barre a lettura ottica/QR code univoco identificativo del titolo.

I titoli di accesso devono essere stampati su carta o altro supporto e possono altresì integrare una banda magnetica e/o un codice a barre e/o smart card e/o altre tecnologie informatiche adeguatamente sicure, conformi ai corrispondenti standard ISO.

Il formato e la grafica dei titoli di accesso:

- *cartacei* - dovranno essere simili a quelli attualmente in uso, visionabili in sede di sopralluogo, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per sponsor;
- *"print@home"* - dovranno essere coerenti con il Manuale di identità visiva de le Gallerie (Allegato F).

In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1) - sottopone all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso.



L'Amministrazione si riserva di poter richiedere fino a tre modifiche all'anno della grafica dei titoli di accesso senza oneri aggiuntivi per la stessa.

Le Gallerie si riservano di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali.

A tal fine si precisa che per le mostre temporanee/eventi occasionali:

- organizzate e prodotte in forma diretta da Le Gallerie, il Concessionario avrà in esclusiva il servizio di biglietteria connesso a tali iniziative culturali (come per la mostra *La Mirabil Congiuntura* di cui all'Allegato D), mantenendo il diritto a trattenere l'aggio offerto in gara;
- organizzate e prodotte interamente da soggetti terzi, o in coproduzione/collaborazione di terzi con Le Gallerie Nazionali di Arte Antica, il Concessionario è tenuto a svolgere il connesso servizio di biglietteria qualora richiesto dall'Amministrazione, mantenendo il diritto a trattenere l'aggio offerto in gara.

In caso di richiesta di servizio di vendita di titoli per l'accesso a mostre temporanee e/o eventi occasionali, l'Amministrazione potrà richiedere la realizzazione del biglietto ad hoc ovvero di un biglietto integrato di ingresso al Museo o di supplemento per la mostra e/o evento occasionale, comprensivo di immagini, anche in quadricromia, riguardante l'oggetto della mostra temporanea e/o dell'evento occasionale, immagini appositamente fornite dalla stessa Amministrazione.

Si precisa che il servizio di organizzazione e gestione delle mostre è escluso dalla presente Concessione.

Tutte le attività del servizio di biglietteria devono essere gestite in maniera integrata dalla piattaforma informatica di supporto descritta al paragrafo 7.5.2.

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni descritte al paragrafo 6.1, che sarà dedicato allo svolgimento delle seguenti attività:

- emissione e vendita di tutte le tipologie di titoli di accesso (inclusi eventuali abbonamenti, nonché card turistico - culturali e altre forme similari presenti al momento dell'attivazione dei Servizi e/o attivati dall'Amministrazione durante la durata della Concessione - cfr. par. 6.3);
- emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali organizzate e prodotte in forma diretta da Le Gallerie;
- qualora richiesto dall'Amministrazione, emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali organizzate e prodotte interamente da soggetti terzi, o da soggetti terzi in coproduzione/collaborazione con Le Gallerie Nazionali di Arte Antica;
- 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. 10.1)];
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*;
- gestione (ricarica, igienizzazione e distribuzione ai visitatori) degli apparecchi radioguida comprensivi di accessori (cuffie igienizzate o usa e getta, ed eventuali carica batterie);



La *Ticket Vending Machine* (TVM - biglietteria self service) prevista a Palazzo Barberini deve essere integrata con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.5.2 e sarà dedicata alla vendita dei soli titoli di accesso. Tale strumento deve:

- consentire l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso;
- consentire l'acquisto di integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione;
- accettare pagamenti elettronici;
- produrre adeguata rendicontazione fiscale;
- essere di facile utilizzo per gli utenti.

La TVM potrà erogare i biglietti fino a un'ora prima dell'orario di chiusura dei Musei. **Si precisa che il luogo deputato ad ospitare la TVM è provvisto di allacci elettrici.**

Gli ambienti destinati al servizio e il luogo nel quale dovrà essere installata la TVM sono quelli indicati al par. 6.1, visibili nelle planimetrie allegate e visionabili in sede di sopralluogo.

La TVM deve consentire l'acquisto nelle seguenti lingue straniere: italiano, inglese, francese, spagnolo, tedesco e russo dietro selezione della lingua preferita da parte del visitatore.

La manutenzione della biglietteria self service (TVM) per tutta la durata del contratto è a carico del Concessionario.

A decorrere dall'invio di eventuali segnalazioni da parte del Direttore dell'esecuzione o da parte della eventuale commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nella TVM, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate, pena l'applicazione della Penale n. 23 di cui al paragrafo 13.2:

- interventi da remoto: risoluzione del problema entro 6 ore solari;
- interventi in loco: risoluzione del problema entro 12 ore solari.

È facoltà del Concessionario l'installazione di casseforti presso Palazzo Barberini e/o presso Galleria Corsini destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con l'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività **(cfr. par. 10.1).**

È onere del Concessionario comunque allestire un numero idoneo di postazioni (fisiche ed automatizzate) per far fronte alle esigenze di esecuzione del servizio, come ad esempio in caso di elevata affluenza di visitatori.

L'Amministrazione potrà chiedere al personale di acquisire, contestualmente alla vendita, informazioni generali sulle caratteristiche dei visitatori quali fascia di età, provenienza, visitatore singolo/gruppo, ecc., analogamente a quanto previsto in fase di registrazione per gli acquisti sul sito web di vendita di cui al paragrafo 7.5.3. Si precisa che tali dati non sono finalizzati all'identificazione della singola persona ma alla maggiore conoscenza del pubblico in senso generale. Le procedure e le modalità di acquisizione di tali dati comuni sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara fermo restando il rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati personali e pertanto assicurando che il trattamento sia conforme alle prescrizioni della predetta normativa e garantisca la tutela degli interessati **[vedasi Allegato 3 Relazione Tecnica – Biglietteria: strumenti e organizzazione].**

Il reperimento delle apparecchiature informatiche e fiscali necessarie al corretto svolgimento del servizio biglietteria è a cura e spese del Concessionario. È difatti onere del Concessionario dotare le postazioni (con personale o automatizzate) 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 e delle ricevute), telefono voip, cassettiere per alloggiare il denaro contante, POS, TVM, ecc.

Saranno inoltre a cura e spese del Concessionario:

- la manutenzione di tutti gli arredi e le strumentazioni hardware, al fine di garantirne il corretto funzionamento per tutta la durata del contratto;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio (es. carta termica per i titoli di accesso, carta per le ricevute, etc.);



Si specifica che:

- non è consentito in nessun caso effettuare opere murarie né tracce;
- per i lavori di cablaggio non ci sarà necessità di effettuare opere murarie né tracce;
- nessun lavoro può essere fatto senza approvazione preventiva dell'Amministrazione.
- sarà in ogni caso onere del Concessionario assicurare che i sistemi di connettività predisposti non interferiscano con le altre strumentazioni presenti nello stesso ambiente.

È inoltre onere del Concessionario dotare tutte le postazioni (incluse la TVM) della connettività Internet, funzionale a garantire il collegamento con la piattaforma informatica di supporto di cui al paragrafo 7.5.2, connessa anche ai sistemi *off-site* per l'aggiornamento in tempo reale. Detta connettività dovrà essere dotata di una linea di backup per assicurare la ridondanza a garanzia della continuità di servizio.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. Qualora il Concessionario 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. 10 di cui al par. 13.2. Si precisa che il Concessionario sarà tenuto a effettuare in ogni caso gli interventi di manutenzione negli spazi di sua competenza, sugli arredi, sulle attrezzature e sugli impianti utilizzati nell'espletamento dei servizi oggetto di concessione.

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

Il Concessionario ha l'obbligo di esporre permanentemente, in modo ben visibile, appropriato e con modalità preventivamente concordata con l'Amministrazione, l'orario di apertura e chiusura al pubblico, i prezzi dei titoli di accesso e le tariffe degli altri servizi in vendita per ciascun Museo, nonché la possibilità di acquistare i medesimi prodotti attraverso i canali *off site* (sito web e call center).

Nessun costo suppletivo può essere adoperato o imposto all'utenza.

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

L'attivazione delle postazioni (presidiate e TVM) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività secondo quanto disciplinato al paragrafo 10.2.

In caso di ritardo nell'attivazione del servizio si applica la Penale n. 24 di cui al paragrafo 13.2.

8.2 BIGLIETTERIA OFF SITE

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di biglietteria *offsite* tramite la configurazione e gestione del Sito Web di vendita di cui al par. 7.5.3 nonché tramite Call Center di cui al paragrafo 7.1.2 a cui si rimanda per le relative prescrizioni.

9 STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO

Il personale impiegato nei seguenti servizi: accoglienza, informazioni e orientamento *on site* (cfr. par. 7.1.1), biglietteria *on site* (cfr. par. 8.1), vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche (cfr. par. 7.2 e 7.3) dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁸ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) e le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento *on site*, biglietteria *on site*, vendita delle visite guidate e delle visite/attività didattiche - francese o spagnolo o tedesco; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento *on site*, biglietteria *on site*, vendita delle visite guidate**

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



e delle visite/attività didattiche - russo] per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁹, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, anch'esse da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

Si ricorda che a Galleria Corsini la postazione per l'erogazione dei servizi di accoglienza, informazioni, orientamento *on site* e biglietteria *on site* svolge anche il servizio bookshop (cd *bookcorner*)

Il personale del bookshop di Palazzo Barberini dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹⁰ con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, e le ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara [vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nel servizio bookshop di Palazzo Barberini: francese o spagnolo o tedesco; Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Conoscenze linguistiche del personale impiegato nel servizio bookshop di Palazzo Barberini: russo**] per un livello minimo di conoscenza certificato B1¹¹, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio anch'esse da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto (cfr. par. 10.2).

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

Invece, per quanto riguarda i servizi di call center, di erogazione delle visite guidate e di erogazione di visite/attività didattiche, le caratteristiche del personale dedicato e le conoscenze linguistiche richieste sono indicate nei rispettivi paragrafi 7.1.2, 7.2 e 7.3.

Fermo quanto previsto ai capitoli 7 e 8, 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'approvazione dell'Amministrazione nel corso della fase preliminare (cfr. par. 10.1) 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 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 13.2, e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione la documentazione di cui al paragrafo 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

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 10.1 e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto (par. 10.2).

⁹ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

¹⁰ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)

¹¹ Ai sensi del Quadro Comune Europeo di riferimento per la conoscenza delle lingue (QCER)



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 13.2, 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 la data di Avvio dell'esecuzione delle attività (cfr. par. 10.1), a cura ed onere del Concessionario e rivolta espressamente alla formazione delle seguenti figure operative:

- (i) operatori addetti ai servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico;
- (ii) operatori addetti alle visite/attività didattiche;
- (iii) operatori addetti al bookshop;
- (iv) gestore del contratto;
- (v) responsabili amministrativi (appartenenti allo staff dell'Amministrazione);
- (vi) 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 13.2.

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

- a ciascun Museo e alle relative collezioni permanenti, alle regole di fruizione dei Musei incluse le sale speciali eventualmente soggette a contingentamento oltre che al codice di comportamento adottato dal MIC per il personale del Concessionario;
- all'utilizzo della dotazione hardware/software in uso e ai tool di elaborazione dati della piattaforma informatica, per il personale indicato dall'Amministrazione.

Il Concessionario sarà tenuto a prevedere un aggiornamento semestrale del personale di cui a punti elenco i – vi), pena l'applicazione della Penale n. 5 di cui al paragrafo 13.2.

Si precisa che la formazione del personale del Concessionario per il servizio di visite guidate (cfr. par. 7.2), sarà organizzata ed erogata dall'Amministrazione entro la Data di avvio dell'esecuzione delle Attività (cfr. par. 10.1) e nel corso della durata della concessione in caso di mostre temporanee/eventi occasionali.

Qualora offerto (vedasi **Offerta tecnica (generata dal Sistema) - Inclusione sociale - Formazione dei dipendenti in tema di parità di genere**), il concessionario dovrà erogare, secondo le stesse tempistiche degli altri corsi, un corso di formazione di almeno 4 ore in materia di parità di genere, erogato da docenti/trainer con esperienza di almeno 5 anni e/o conseguimento di master di secondo livello, rivolto al personale impiegato nei servizi oggetto della concessione, che verta sui seguenti aspetti:

- approfondimento del quadro giuridico europeo e nazionale in materia di parità di genere
- definizione della parità di genere nel contesto specifico con particolare attenzione al "pregiudizio inconsapevole" (unconscious bias) relativo alle differenze di qualsiasi tipo ed in particolare a quelle di genere
- parità di retribuzione o gender pay gap
- Parità di potere (rappresentanza e ruoli apicali)
- Conciliazione vita/lavoro
- Parità di accesso alla carriera e ai percorsi di formazione
- molestie e atti di violenza
- Tutela giurisdizionale in materia di parità di genere



Il corso dovrà prevedere un questionario di valutazione e monitorare il livello di apprendimento del personale.

Il ritardo nell'effettuazione di tale corso di formazione darà luogo all'applicazione della Penale n. 4 di cui al paragrafo 13.2.

10 AVVIO DELLE ATTIVITA'

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

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

10.1 FASE PRELIMINARE

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

- realizzare/personalizzare la piattaforma informatica di cui al par. 7.5.2 secondo le specifiche descritte nel presente Capitolato Tecnico;
- sottoporre all'Amministrazione il progetto di allestimento del bookshop di Palazzo Barberini offerto in gara;
- provvedere all'allestimento degli arredi del bookshop di Palazzo Barberini secondo il progetto di allestimento offerto in gara;
- provvedere ad installare le attrezzature e l'hardware informatico per le postazioni di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche, nonché allestire e configurare ogni altra strumentazione necessaria per l'erogazione dei servizi;
- effettuare l'istituzione delle utenze necessarie allo svolgimento dei servizi (telefonia e connettività Internet) e assicurarne l'attivazione;
- sottoporre all'Amministrazione i progetti/proposte per l'allestimento dei locali per l'attività didattica di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini;
- sottoporre all'Amministrazione le divise del personale;
- sottoporre all'Amministrazione il formato e la grafica dei titoli di accesso (cartacei e "print@home");
- 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 (per pc, smartphone/tablet);
- sottoporre all'Amministrazione un Test di accettazione tendente a simulare tutte le funzionalità proposte dal sito web;
- 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 contenuti, lingue, tirature, layout e linea grafica delle mappe/piantine di cui al par. 7.1.1;
- concordare con l'Amministrazione il prezzo al pubblico di visite guidate, visite/attività didattiche e (eventuale) radioguide;
- concordare con l'Amministrazione contenuti culturali e modalità espositive delle visite guidate e delle visite/attività didattiche;
- (eventuale) concordare il posizionamento delle casseforti presso Palazzo Barberini e/o presso Galleria Corsini destinate alla custodia del denaro contante;
- svolgere la formazione prevista al proprio personale e a quello indicato dall'Amministrazione di cui al par. 7.5.2.3 e 9
- rilasciare, a favore del soggetto indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto dedicato in via esclusiva alla Concessione di cui al successivo Capitolo 11; a tale scopo,



il Concessionario fornisce a tale soggetto le credenziali che consentono l'accesso per la consultazione online di tale conto al fine del controllo degli incassi;

- 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 presente Capitolato Tecnico o migliorativi eventualmente offerti;
 - originali o copie conformi all'originale delle certificazioni linguistiche, ove richieste ai sensi del presente Capitolato Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo;
- trasmettere all'Amministrazione il/i riferimento/i del/i Responsabile/i del/i servizi/o;
- concordare con l'Amministrazione il catalogo complessivo dei prodotti posti in vendita presso i bookshop.

Nel corso della fase preliminare il servizio di biglietteria è erogato dal fornitore uscente, il quale prevenderà i titoli di accesso 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, incassandone i relativi introiti.

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

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 Capitolo 11 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 fornitore di biglietteria uscente per il periodo successivo alla data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività;
- fornire al Concessionario le eventuali immagini/logo/marchi per i prodotti di merchandising da produrre;
- trasferire la banca dati contenente i dati storici sull'attività in suo possesso, nel rispetto della normativa sulla privacy.

10.2 DATA DI AVVIO DELL'ESECUZIONE DELLE ATTIVITÀ

Al momento della presa in consegna dei locali/spazi da arredare/allestire/gestire, vale a dire almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, salvo diverso accordo tra le parti, il Concessionario redige in contraddittorio con Le Gallerie Nazionali di Arte Antica il **Verbale di Presa in Consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso Palazzo Barberini** e il **Verbale di Presa in Consegna del locale/spazio dedicato ai servizi presso Galleria Corsini** contenenti l'attestazione della presa in consegna e la descrizione dello stato degli stessi.

Si rappresenta che il ritardo nella presa in consegna dei locali/spazi entro il suddetto termine, qualora imputabile all'operatore economico, costituisce tardivo avvio dell'esecuzione, e come tale causa di risoluzione del contratto per inadempimento che viene senza indugio dichiarata dall'Amministrazione contraente e opera di diritto ai sensi dell'art. 2, comma 1 del D.L. n. 76/2020, conv. in L. 120/2020.

Il Concessionario, controfirmando per accettazione i suddetti Verbali, assume la custodia e la vigilanza su beni e spazi e i locali resi disponibili per l'esecuzione dei servizi in concessione, esonerando l'Amministrazione da ogni e qualsiasi responsabilità a riguardo.

Alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività il Concessionario attiva tutti i servizi richiesti nel presente Capitolato Tecnico 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. 10.1 in capo al Concessionario e all'Amministrazione;



- b) nominativi e recapiti del Direttore dell'Esecuzione, del Responsabile del Contratto 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/banconi concessi in comodato d'uso gratuito al Concessionario per i cinque anni di durata della Concessione, e il relativo stato di manutenzione;
- d) i nominativi del Gestore del Contratto e del/i Responsabile/i del/i Servizio/i nominato/i dal Concessionario;
- e) verbale di presa in consegna dei locali/spazi dedicati ai servizi presso Palazzo Barberini e Galleria Corsini;
- 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 Tecnico e/o ove offerte a titolo di elemento migliorativo.

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

Non appena gli ambienti di ingresso e accoglienza di Palazzo Barberini saranno disponibili (cfr. par. 6.1) il Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto dovrà essere integrato con il relativo Verbale di Presa in Consegna.

Qualora nella *Fase a regime* del contratto dovessero verificarsi delle variazioni in merito agli elementi sopra elencati, il Verbale dovrà essere di volta in volta aggiornato in contraddittorio tra le parti. Se le variazioni, da motivare adeguatamente, si riferiscono a prodotti/elementi per i quali è stato assegnato un punteggio migliorativo, il Concessionario resta obbligato a produrre documentazione idonea a comprovare che le variazioni intervenute garantiscono il mantenimento del punteggio migliorativo e, quindi, il Verbale dovrà dare conto del buon esito delle verifiche sulla nuova documentazione prodotta.

11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti dalla:

- vendita di visite guidate, visite/attività didattiche, radioguide (eventuali) e prodotti del bookshop (anche *e-commerce*), che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

Il Concessionario verserà:

- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso (par. 6.3), compresi quelli derivanti dall'esclusiva in caso di mostre temporanee/o eventi occasionali organizzati in forma diretta da Le Gallerie (eventuale supplemento/biglietto integrato);
- gli incassi derivanti dalla vendita dei titoli d'accesso derivanti da mostre temporanee e/o eventi occasionali per cui l'Amministrazione ha richiesto al concessionario di eseguire il servizio di vendita (eventuale supplemento/biglietto integrato);
- transazione unica di servizi per il pubblico (visite guidate, visite/attività didattiche e/o prodotti del bookshop) e di titoli di accesso

su un 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 indicato dall'Amministrazione, procura notarile irrevocabile per la consultazione in forma diretta del conto corrente dedicato; il Concessionario fornisce pertanto a tale soggetto 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.

Ove non oggetto di un'unica transazione comprensiva dei titoli di accesso, il Concessionario verserà gli incassi derivanti da:

- vendita di visite guidate, visite/attività didattiche e (eventuale) radioguide;
- vendita dei prodotti del bookshop (anche *e-commerce*);

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.

11.1 RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO

Il Concessionario retrocede all'Amministrazione le somme derivanti dalla vendita di tutte le tipologie di titoli d'accesso, comprese quelle delle mostre temporanee e/o eventi occasionali per le quali l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di vendita al Concessionario, ed ha diritto, come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara ribassato in sede di offerta.

La retrocessione di tali incassi 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 (unico per Le Gallerie Nazionali di Arte Antica), conformemente alla normativa di settore e in particolare agli artt. 178 e 610 del R.D. n. 827/1924, nonché la conforme giurisprudenza della Corte dei Conti e della Corte di Cassazione.

Non oltre il quinto giorno lavorativo successivo al giorno della materiale registrazione degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, nel conto corrente indicato nel contratto, l'ammontare degli incassi relativi al giorno 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 consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile per ciascuna sede museale (Palazzo Barberini e Galleria Corsini) ed un rendiconto mensile generale riassuntivo d'Istituto (Le Gallerie Nazionali di Arte Antica). Tali prospetti devono indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso, comprese quelle delle mostre temporanee e/o eventi occasionali per le quali l'Amministrazione abbia richiesto il servizio di vendita al Concessionario, e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio. Per quanto concerne il titolo di accesso 18App e Card Docente, il Concessionario consegna un ulteriore prospetto per ogni sede museale, con l'indicazione del numero di ciascun titolo venduto.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso 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 di cui al Disciplinare di gara, come ribassato in sede di offerta.

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 (cfr. Penale n. 26 di cui al paragrafo 13.2).

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.

11.2 PAGAMENTO DELLA ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (visite guidate, visite/attività didattiche, (eventuale) radioguide e prodotti dei bookshop anche se venduti al di fuori dei punti vendita de Le Gallerie, cd "fuori book"), **anche in caso di mostre/eventi per le quali il Concessionario è stato chiamato ad erogare il relativo servizio**, versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa 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); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel Disciplinare di gara rialzato in sede di offerta.

Non oltre il quinto giorno lavorativo del mese successivo al mese della registrazione fiscale degli incassi, con valuta in pari data, ovvero, se sabato o festivo, entro il primo giorno lavorativo successivo, il Concessionario versa all'Amministrazione, **nel conto corrente indicato dall'Amministrazione nel contratto**, la quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty di cui al Disciplinare di gara, come rialzata in sede di offerta, relativa al mese della materiale registrazione degli incassi (mese precedente).

Contestualmente al versamento della Royalty il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile per ciascuna sede museale (Palazzo Barberini e Galleria Corsini) ed un rendiconto mensile generale riassuntivo d'Istituto (Le Gallerie Nazionali di Arte Antica). I prospetti sono redatti per tipologia di servizio e contengono 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 lordo IVA, netto di IVA, le royalty, il netto Concessionario e quanto di competenza dell'Amministrazione, e dunque il dettaglio degli importi sui quali sono applicate le Royalty.

Su ciascun rendiconto mensile vanno rendicontati anche gli incassi derivanti dalla vendita dei servizi per il pubblico relativi alle mostre temporanee/eventi occasionali per i quali il Concessionario ha svolto il relativo servizio.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione della Royalty si applicherà la Penale n. 27 di cui al paragrafo 13.2.

11.3 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 quinto giorno lavorativo 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 rialzata in sede di offerta.

In caso di ritardo nel pagamento all'Amministrazione del Canone si applicherà la Penale n. 27 di cui al paragrafo 13.2.

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

12 CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ

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



Al termine del contratto, il Concessionario consegna all'Amministrazione la documentazione cartacea ed elettronica relativa ai servizi svolti e in particolare il database contenente i dati storici sull'attività di vendita nei formati standard di esportazione (CSV, XLS) per i record e per i dati e come dump SQL per le tabelle delle basi di dati.

Il Concessionario si impegna, su richiesta dell'Amministrazione, con modalità e tempistiche da concordare con quest'ultima, a consentire ogni attività utile ai fini di una eventuale procedura per l'affidamento dei servizi museali integrati (quale, a titolo esemplificativo, a consentire l'espletamento di sopralluoghi da parte di soggetti terzi). Il Concessionario si impegna inoltre a collaborare con il futuro nuovo Concessionario per garantire il passaggio di consegne.

13 VERIFICHE DI CONFORMITA' 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 Relazione Tecnica e Offerta Tecnica (generata dal Sistema)].

Le verifiche di conformità riguarderanno:

- gli aspetti qualitativi, misurati con gli indicatori di cui ai successivi paragrafi 13.1 e il cui mancato rispetto darà luogo alla Penale ivi indicata;
- gli adempimenti contrattuali, il cui mancato rispetto darà luogo alle penali indicate al paragrafo 13.2. L'Amministrazione si riserva, ove possibile, di concedere un termine massimo per la messa in pristino della violazione rilevata, decorso il quale l'Amministrazione applicherà la Penale n. 28 di cui allo stesso paragrafo.

13.1 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ASPETTI QUALITATIVI

Le verifiche di conformità sugli aspetti qualitativi sono effettuate mediante un Indicatore di Soddisfazione globale (ISg), calcolato trimestralmente 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).

13.1.1 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEL DIRETTORE DELL'ESECUZIONE

L'Indicatore di Soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione è determinato sulla base dei risultati di un questionario compilato dallo stesso per ciascuna sede museale (Palazzo Barberini e Galleria Corsini).

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 accoglienza, informazione orientamento e vendita					
a	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
b	Professionalità (competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
c	Chiarezza ed esaustività delle informazioni erogate	0	1	2	3
d	Efficienza del sistema di prenotazione/prevendita	0	1	2	3
Servizi visite guidate e visite/attività didattiche					
e	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3



f	Professionalità (puntualità, competenza ed efficienza) del personale	0	1	2	3
Servizio bookshop					
g	Chiarezza dei prezzi esposti	0	1	2	3
h	Accessibilità e visibilità dell'assortimento esposto	0	1	2	3

Tabella 6 – 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 $ISde_i$, secondo la seguente formula:

$$ISde_i = R/24$$

con:

$ISde_i$ = indicatore di soddisfazione trimestrale del Direttore dell'Esecuzione per il singolo museo;

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

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

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

Esempio:

Se il Direttore dell'Esecuzione, per Palazzo Barberini, ritiene che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni, basterà le caselle corrispondenti al giudizio "Buono", per cui il risultato totale del questionario (R) sarà pari a 16.

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

$$ISde_{Palazzo\ Barberini} = 16/24 = 0,67$$

13.1.2 INDICATORE DI SODDISFAZIONE MEDIO TRIMESTRALE DEI VISITATORI

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

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

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

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

Questionario tematico relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria:



Il questionario riguarda gli aspetti delle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e 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 7 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – postazioni fisiche

Il questionario viene somministrato nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre per Galleria Corsini e 100 visitatori a trimestre per Palazzo Barberini) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione dei servizi resi dalle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, di vendita dei servizi per il pubblico (con esclusione dei bookshop) e di biglietteria da parte dei visitatori (ISv_t), trimestrale per le due sedi museali 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 Galleria Corsini 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:

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

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio per Galleria Corsini (ISv_t), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

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

Questionario tematico relativo al servizio 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 8 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – visite guidate

Il questionario viene somministrato presso ciascuna sede museale nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per Galleria Corsini e 20 visitatori a trimestre per Palazzo Barberini) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate (ISv_{vg}) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori di Galleria Corsini che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 2 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 3 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(5 * 21) + (2 * 14) + (3 * 7)}{10} = 15,4$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate dei visitatori di Galleria Corsini (ISv_{vg}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{vg} = \frac{15,4}{21} = 0,73$$

Questionario tematico relativo al servizio visite/attività didattiche:

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



		Pessimo	Mediocre	Buono	Ottimo
A	Disponibilità e cortesia del personale	0	1	2	3
B	Preparazione e chiarezza espositiva del personale	0	1	2	3
C	Puntualità del personale	0	1	2	3
D	Adeguatezza dei contenuti rispetto alle attese	0	1	2	3
E	Adeguatezza del prezzo dell'attività	0	1	2	3
F	Adeguatezza della durata dell'attività	0	1	2	3
G	Facilità di prenotazione	0	1	2	3

Tabella 9 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori –visite/attività didattiche

Il questionario viene somministrato presso ciascuna sede museale nel corso del trimestre. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 10 visitatori a trimestre per Galleria Corsini e 20 visitatori a trimestre per Palazzo Barberini) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività didattiche (ISv_{ad}) trimestrale per ogni Sito secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 10 visitatori di Galleria Corsini che hanno compilato il questionario, 5 di questi ritengano che i tutti gli aspetti riportati nel questionario siano ottimi (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Ottimo"), altri 2 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano buoni (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Buono") e i rimanenti 3 ritengano che tutti gli aspetti riportati nel questionario siano mediocri (barrando le caselle corrispondenti al giudizio "Mediocre"), il risultato totale dei questionari (R_{med}) sarà pari a:

$$R_{med} = \frac{(5 * 21) + (2 * 14) + (3 * 7)}{10} = 15,4$$

L'Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite/attività didattiche dei visitatori di Galleria Corsini (ISv_{vg}), per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:

$$ISv_{ad} = \frac{15,4}{21} = 0,73$$

Questionario tematico relativo al servizio bookshop:

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 integrati presso Le Gallerie Nazionali di Arte Antica per il Ministero della Cultura – ID 2238
Capitolato Tecnico



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	Adeguatezza dell'assortimento (l'insieme di prodotti posti in vendita) rispetto alle aspettative	0	1	2	3

Tabella 10 – Questionario tematico di soddisfazione dei visitatori – bookshop

Il questionario viene somministrato presso ciascuna sede museale. I risultati ottenuti dalle risposte ai questionari fornite dal campione individuato (che non può essere inferiore a 50 visitatori a trimestre per Galleria Corsini e 100 visitatori a trimestre per Palazzo Barberini) consentono la quantificazione dell'Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop (ISv_b) trimestrale per le due sedi museali secondo la seguente formula:

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

con:

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

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

Esempio:

Ipotizzando che dei 50 visitatori di Galleria Corsini 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:

$$R_{med} = \frac{(15 * 15) + (25 * 10) + (10 * 5)}{50} = 10,5$$

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

$$ISv_b = \frac{10,5}{15} = 0,7$$

L'Indicatore di Soddisfazione dei visitatori medio per i servizi sopra elencati per il trimestre di riferimento, sarà quindi pari a:



$$ISv_i = \frac{ISv_t + ISv_{vg} + ISv_{ad} + ISv_b}{4}$$

dove:

ISv_i= Indicatore di Soddisfazione medio trimestrale dei visitatori per il singolo sito;

ISv_t= Indicatore di Soddisfazione relativo alle postazioni fisiche dedicate ai servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, vendita dei servizi per il pubblico e biglietteria;

ISv_{vg}= Indicatore di Soddisfazione del servizio di visite guidate;

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

ISv_b = Indicatore di Soddisfazione del servizio di bookshop.

Ne consegue che il denominatore sarà rispettivamente pari a:

4= n° di questionari tematici

Esempio:

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

$$ISv_i = \frac{0,7 + 0,73 + 0,73 + 0,7}{4} = 0,715$$

Il Concessionario si rende disponibile a:

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

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_i) relativo a ciascun Museo.

In caso di ritardo nella trasmissione della summenzionata documentazione si applicherà la Penale di cui al n. 29 del paragrafo 13.2.

13.1.3 PENALI SUGLI INDICATORI DI SODDISFAZIONE

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

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

$$ISg_i = (ISde_i \times 0,5) + (ISv_i \times 0,5)$$

dove:

ISde_i = Indicatore di soddisfazione medio trimestrale del singolo Museo da parte del Direttore dell'Esecuzione;

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

Una volta calcolati gli ISg_i di Palazzo Barberini e di Galleria Corsini, si ottiene il l'indicatore ISg medio ottenuto dalla media degli ISg_i dei singoli Musei.

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



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

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

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

Dove:

F= aggio + ricavi degli altri servizi al netto di IVA del trimestre di riferimento

ISg = Indicatore di Soddisfazione globale medio

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 $0 < ISg < 0,2$

13.2 VERIFICHE DI CONFORMITÀ E RELATIVE PENALI SUGLI ADEMPIMENTI CONTRATTUALI

Ferme le cause di risoluzione previste dalla legge, dal Disciplinare di gara e dal presente Capitolato Tecnico 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 senza alcun preavviso da parte del Direttore dell'Esecuzione oppure dalla eventuale struttura denominata "commissione di controllo e valutazione", alle quali potrà partecipare il Gestore del Contratto e/o i Responsabili di servizio.

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

n°	Inadempimento sanzionato con Penale	Riferimento nel presente Capitolato Tecnico	Valore della Penale	Modalità di riscontro
1	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali, presso le due sedi museali, i servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche, dei prodotti del bookshop (<i>bookcorner</i> di Galleria Corsini) devono essere garantiti.	Par. 6.2	500,00 € all'ora.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e, per ciascun sito, i giorni di apertura dei servizi di accoglienza, informazioni e orientamento, biglietteria, vendita di visite guidate e di visite/attività didattiche, dei prodotti del bookshop (<i>bookcorner</i> di Galleria Corsini) e quanto disciplinato al Par. 6.2 del presente Capitolato Tecnico.



2	Mancato rispetto degli orari e dei giorni nei quali il servizio di bookshop (Palazzo Barberini) deve essere garantito.	Par. 6.2	500,00 € per ogni evento.	Confronto fra gli effettivi orari di esercizio e giorni di apertura del servizio di bookshop (Palazzo Barberini) e quanto disciplinato al Par. 6.2 del presente Capitolato Tecnico.
3	Mancato rispetto dei tempi previsti per la sostituzione del personale.	Par. 9	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 dei corsi di formazione al personale del Concessionario e al personale dell'Amministrazione.	Par. 9 e 7.5.2.3 (reportistica)	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra le date di erogazione dei corsi e i termini previsti dal Par. 9 e 7.5.2.3 (reportistica).
5	Ritardo nell'aggiornamento del corso di formazione al personale del Concessionario ed al personale dell'Amministrazione.	Par. 9	100,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di erogazione del corso e i termini previsti al Par. 9.
6	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.	Par. 7.5.2	1.000,00 € per ogni ora di ritardo	Confronto tra orario di ricezione della segnalazione al o da parte del Direttore dell'Esecuzione e risoluzione del problema.
7	Mancato aggiornamento dei sistemi di vendita a seguito di una richiesta da parte dell'Amministrazione	Par. 7.5.2.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di aggiornamento dei sistemi di vendita e i termini previsti al Par. 7.5.2.1
8	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della reportistica riepilogativa mensile.	Par. 7.5.2.3	100,00 € per ogni giorno di ritardo per ogni report.	Confronto tra la data di consegna dei singoli report e i termini previsti al Par. 7.5.2.3
9	Mancato rispetto dei tempi previsti per la consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi.	Par. 7.5.5	200,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di consegna della relazione sull'andamento dell'erogazione dei servizi e i termini previsti al Par. 7.5.5
10	Mancato rispetto dei tempi di intervento previsti per la manutenzione sugli arredi, impianti e attrezzature.	Par. 7.1.1, 7.4.1 e 8.1	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra il termine indicato nei Par. 7.1.1, 7.4.1 e 8.1 e la data di intervento del Concessionario.
11	Ritardo nell'attivazione servizi di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle postazioni di accoglienza, informazioni e orientamento <i>on site</i> e quanto disciplinato al Par. 7.1.1.
12	Ritardo nella consegna del rendiconto mensile delle interazioni verso il Call Center.	Par. 7.1.2	100,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di consegna del rendiconto e i termini previsti al Par. 7.1.2.



13	Tempo di risposta del sistema IVR superiore a 10 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
14	Tempo di risposta per le chiamate trasferite all'operatore voce superiore a 40 secondi riscontrato per più del 20% delle chiamate mensili registrate.	Par. 7.1.2	500,00 € per ogni mese di inadempienza	Report mensile di cui al Par. 7.1.2
15	Ritardo nell'attivazione del Call Center per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.1.2	250,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del Call Center.
16	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite guidate per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.2	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di attivazione del servizio
17	Mancata erogazione della visita guidata per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.2	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le visite guidate erogate.
18	Ritardo nell'attivazione del servizio di visite/attività didattiche per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di attivazione del servizio e quanto disciplinato al Par. 7.3.
19	Mancata erogazione della visita/attività didattica per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.3	250,00 € per ogni evento.	Confronto tra il calendario delle prenotazioni e le attività didattiche erogate.
20	Mancata corrispondenza tra il catalogo dei prodotti concordato con l'Amministrazione e l'assortimento presente nei punti vendita (bookshop/bookcorner).	Par. 7.4.1.	100,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra il catalogo concordato e il catalogo dei prodotti in vendita.
21	Ritardo nell'attivazione del servizio di bookshop/bookcorner per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.4.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la Data di Avvio dell'esecuzione delle Attività e la data di apertura del punto vendita (Bookshop Barberini)/data attivazione servizio (Bookcorner Corsini)
22	Esito negativo della verifica sulla linea di merchandising.	Par. 7.4.2.1	250,00 € per ogni infrazione rilevata.	Confronto tra quanto previsto in OFFERTA TECNICA e/o quanto eventualmente concordato con l'Amministrazione e quanto prodotto.
23	Mancato rispetto dei tempi di intervento in loco e in remoto per la soluzione di anomalie e malfunzionamenti della TVM (ticket vending machine).	Par. 8.1	200,00€ per ogni ora di ritardo	Confronto fra orario di invio della segnalazione da parte del Direttore dell'esecuzione o della commissione di controllo e valutazione e risoluzione del problema.



24	Ritardo nell'attivazione delle postazioni di vendita di biglietteria (inclusa la TVM - <i>ticket vending machine</i>) per cause imputabili al Concessionario.	Par. 8.1	1.000,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di apertura delle singole postazioni di vendita e quanto disciplinato al Par. 8.1.
25	Ritardo nella messa online del sito web per cause imputabili al Concessionario.	Par. 7.5.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo.	Confronto tra la data di Avvio delle Attività e la data di messa online del sito web.
26	Ritardo nella retrocessione all'Amministrazione degli incassi dei titoli di accesso.	Par. 11.1	Penale di cui all'art. 2 del D.M. 280/09/2005, n. 222	Confronto tra i termini previsti nel Par. 11.1 e la data valuta del versamento.
27	Ritardo nel pagamento della Royalty e del Canone.	Par. 11.2 e 11.3	500,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra i termini previsti nei Par. 11.2 e 11.3 e la data valuta del versamento.
28	Ritardo nella messa in pristino della violazione rilevata.	Capitolo 13	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.
29	Ritardo nella consegna dei questionari e del report trimestrale riepilogativo.	Par. 13.1.2	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 Par. 13.1.2
30	Esito negativo della verifica sull'allestimento dei servizi.	Par. 6.1	1.000,00 € per ogni difformità rilevata.	Confronto tra quanto previsto in offerta tecnica ed eventualmente concordato con l'Amministrazione e lo stato di allestimento dei servizi.
Inadempimento sanzionato con Penale – schema di contratto		Riferimento in Contratto	Valore della Penale	Modalità di riscontro
31	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.
32	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



33	Misure di sicurezza inapplicate o inadeguate rispetto al rischio del trattamento o, comunque, inidonee ad assicurare l'applicazione del Regolamento	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni violazione rilevata	Esito delle verifiche, ispezioni e/o audit.
34	Ritardo nell'adozione di misure di sicurezza idonee ad assicurare l'applicazione delle "norme in materia di protezione dei dati personali"	Art. 34 comma 9	5.000,00 € per ogni giorno di ritardo	Confronto tra il termine assegnato, di cui all'art. 33 comma 9 e la data di adozione delle misure di sicurezza.

Tabella 11 – Penali