

Appendice 1

CONDIZIONI DI FORNITURA

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO IN CONCESSIONE DEI SERVIZI MUSEALI INTEGRATI PRESSO LA GALLERIA NAZIONALE DELL’UMBRIA E I SITI DELLA DIREZIONE REGIONALE MUSEI DELL’UMBRIA – ID 2481



1	PREMESSA	4
1.1	I SITI OGGETTO DI CONCESSIONE.....	4
2	GLOSSARIO	5
3	OGGETTO	6
4	DURATA.....	6
5	VALORE DELLA GARA	7
6	INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE.....	8
6.1	LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI	8
6.2	POLITICHE DI TICKETING	11
7	SERVIZI PER IL PUBBLICO	12
7.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO	12
7.1.1	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>ON SITE</i> (solo Galleria Nazionale dell'Umbria)	13
7.1.2	SERVIZI DI ACCOGLIENZA, INFORMAZIONI E ORIENTAMENTO <i>OFF SITE (CALL CENTER)</i>	13
7.2	SERVIZIO VISITE GUIDATE.....	14
7.3	SERVIZIO VISITE E ATTIVITA' DIDATTICHE	16
7.4	SERVIZIO BOOKSHOP (solo per la Galleria Nazionale dell'Umbria).....	17
7.4.1	IL SERVIZIO DI VENDITA	17
7.4.2	SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING	18
7.5	ORGANIZZAZIONE E STRUMENTI PER L'INTEGRAZIONE DEI SERVIZI E LA VALORIZZAZIONE.....	21
7.5.1	STRUTTURA DEDICATA ALLA GESTIONE DEL CONTRATTO	21
7.5.2	PIATTAFORMA INFORMATICA DI SUPPORTO	22
7.5.3	SITO WEB DI VENDITA	26
7.5.4	SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE PROMOZIONALI.....	28
7.5.5	RELAZIONE SULL'ANDAMENTO DELL'EROGAZIONE DEI SERVIZI.....	28
8	SERVIZIO DI BIGLIETTERIA	29
8.1	BIGLIETTERIA <i>ON SITE</i>	30
8.2	BIGLIETTERIA <i>OFF SITE</i>	32
9	STRUTTURA OPERATIVA DEL CONCESSIONARIO	32
10	AVVIO DELLE ATTIVITA'	34
11	MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO	35
11.1	RETROCESSIONE INCASSI DA TITOLI DI ACCESSO.....	35
11.2	PAGAMENTO DELLE ROYALTY	35



11.3	VERSAMENTO DEL CANONE.....	36
12	CESSAZIONE DELLE ATTIVITÀ	36



1 PREMESSA

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

Il presente documento 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 **la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei Umbria**.

1.1 I SITI OGGETTO DI CONCESSIONE

La presente concessione riguarda i seguenti siti:

- Galleria Nazionale dell'Umbria: è un istituto del Ministero dotato di autonomia speciale con propria autonomia scientifica, finanziaria, organizzativa e contabile, ai sensi dell'art. 33 del D.P.C.M. 2 dicembre 2019, n. 169;
- Siti della Direzione Regionale Musei Umbria, quest'ultimo è un ufficio del Ministero della Cultura, articolazione della Direzione Generale Musei ai sensi dell'art. 42 D.P.C.M. 2 dicembre 2019, n. 169.

I siti della Direzione Regionale Musei Umbria interessati dalla presente concessione sono:

1. Palazzo Ducale di Gubbio
2. Teatro romano e Antiquarium, Gubbio
3. Museo Archeologico Nazionale, Orvieto
4. Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto
5. Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia
6. Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia
7. Villa del Colle del Cardinale, Perugia
8. Castello Bufalini, San Giustino

Ai sensi del D.M. 28 gennaio 2020, n. 21, nella Regione Umbria, la funzione di direttore regionale Musei è svolta dal Direttore della Galleria Nazionale dell'Umbria.



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.
Canone	La prestazione in denaro corrisposta periodicamente dal Concessionario all'Amministrazione per la concessione dei servizi oggetto del presente documento.
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 derivanti dalle visite guidate e dalle visite e attività didattiche.
Amministrazione/Concedente	La Galleria Nazionale dell'Umbria e la Direzione Regionale Musei Umbria (DRM Umbria), ovvero le Amministrazioni che affidano l'erogazione e la gestione dei Servizi a terzi ai sensi dell'articolo 117 del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42.
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.
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	Luoghi in cui saranno eseguiti i servizi, ovvero la Galleria Nazionale dell'Umbria e i seguenti siti della Direzione Regionale Musei Umbria: Palazzo Ducale di Gubbio; Teatro romano e Antiquarium, Gubbio; Museo Archeologico Nazionale, Orvieto; Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto; Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia; Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia; Villa del Colle del Cardinale, Perugia; Castello Bufalini, San Giustino.
OFFERTA TECNICA	Documentazione composta dalla Relazione tecnica e dall'Offerta Tecnica.
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, ai Siti sopra indicati.



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 documento e i relativi Allegati si riferisce 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 servizi per il pubblico (bookshop, visite guidate e visite e attività didattiche).

Presso la Galleria Nazionale dell'Umbria sono oggetto della presente concessione i seguenti servizi:

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

Presso i Siti della Direzione Regionale Musei Umbria (Palazzo Ducale di Gubbio; Teatro romano e Antiquarium, Gubbio; Museo Archeologico Nazionale, Orvieto; Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto; Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia; Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia; Villa del Colle del Cardinale, Perugia; Castello Bufalini, San Giustino) sono oggetto della presente concessione i seguenti servizi:

- Servizi per il pubblico:
 - Visite guidate e visite e attività didattiche (prenotabili tramite canali off-site);
- Servizio di biglietteria, erogato tramite macchina emettitrice automatica di biglietti TVM – Ticket Vending Machine.

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 documento, nello Schema di Contratto di Concessione e in rispetto di quanto proposto in **OFFERTA TECNICA**, 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.

Sarà facoltà della Concedente effettuare verifiche di conformità dei servizi oggetto della Concessione rispetto a quanto previsto nel presente documento, nel Contratto di Concessione e di quanto dichiarato dal Concessionario in **OFFERTA TECNICA**.

4 DURATA

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

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



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 € 354.844,78 corrispondenti a un valore complessivo presunto di € 1.774.224 (Euro unmilionesettecentosettantaquattromiladuecentoventiquattro/00) per l'intera durata della Concessione, pari a 60 mesi.

	1° anno	2° anno	3° anno	4° anno	5° anno	Totale
INCASSI TOTALI DA BIGLIETTERIA	€ 577.822	€ 810.844	€ 963.216	€ 1.056.761	€ 1.143.261	€ 4.551.904
INCASSI DALLA VENDITA DEI BIGLIETTI GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA	€ 299.593	€ 499.322	€ 599.187	€ 649.119	€ 699.051	€ 2.746.273
INCASSI DALLA VENDITA DEI BIGLIETTI DRM UMBRIA	€ 195.996	€ 175.577	€ 201.229	€ 231.414	€ 254.553	€ 1.058.769

A) VALORE DELLA CONCESSIONE		€ 216.041	€ 318.167	€ 378.913	€ 413.972	€ 447.130	€ 1.774.224
Aggio:		€ 133.809	€ 182.223	€ 216.112	€ 237.744	€ 257.473	€ 1.027.361
- Aggio derivante dalla vendita di biglietti Galleria Nazionale dell'Umbria	27,00%	€ 80.890	€ 134.817	€ 161.780	€ 175.262	€ 188.744	€ 741.494
- Aggio derivante dalla vendita di biglietti DRM Umbria	27,00%	€ 52.919	€ 47.406	€ 54.332	€ 62.482	€ 68.729	€ 285.868
Incassi dai servizi:		€ 82.232	€ 135.945	€ 162.801	€ 176.229	€ 189.657	€ 746.863
- editoria e gestione punto vendita Galleria Nazionale dell'Umbria		€ 77.142	€ 128.570	€ 154.284	€ 167.141	€ 179.998	€ 707.133
- visite guidate e visite e attività didattiche Gallerie Nazionali dell'Umbria		€ 3.427	€ 5.711	€ 6.853	€ 7.424	€ 7.995	€ 31.410
- visite guidate e visite e attività didattiche DRM Umbria		€ 1.664	€ 1.664	€ 1.664	€ 1.664	€ 1.664	€ 8.320

	anno 1	anno 2	anno 3	anno 4	anno 5	TOTALI
Galleria Nazionale dell'Umbria	60.000,0	100.000,0	120.000,0	130.000,0	140.000,0	550.000,0
Palazzo Ducale di Gubbio	39.235,0	29.042,0	31.388,0	36.096,0	39.706,0	175.467,0
Teatro romano e Antiquarium, Gubbio	5.141,0	4.691,0	6.169,2	7.095,0	7.804,0	30.900,2
Museo Archeologico Nazionale, Orvieto	21.215,0	18.929,0	25.458,0	29.277,0	32.204,0	127.083,0
Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto	8.047,0	8.037,0	9.656,4	11.105,0	12.215,0	49.060,4
Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia	24.011,0	26.567,0	28.813,2	33.135,0	36.449,0	148.975,2
Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia	10.157,0	9.852,0	12.188,4	14.017,0	15.418,0	61.632,4
Villa del Colle del Cardinale, Perugia	4.103,0	4.246,0	4.923,6	5.662,0	6.228,0	25.162,6
Castello Bufalini, San Giustino	7.774,0	10.814,0	9.328,8	10.728,0	11.801,0	50.445,8
TOTALI	179.683,0	212.178,0	247.925,6	277.115,0	301.825,0	

Tale valore è stato stimato attraverso la quantificazione del potenziale incasso derivante dalla vendita dei titoli di accesso ai siti, delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, nonché dei prodotti dei bookshop fisici ed on line. La stima così quantificata ha carattere puramente indicativo, non impegna in alcun modo l'Amministrazione e non costituisce alcuna garanzia di corrispondenti introiti per il Concessionario, che assume interamente a proprio carico il rischio d'impresa inerente la gestione dei servizi in concessione. Nello specifico, è stata condotta un'analisi di mercato

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



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 Siti 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 – la stima fornita dall'Amministrazione sul numero di visitatori tiene in considerazione, in via cautelativa, gli effetti della pandemia da Covid-19 che potrebbero ancora persistere all'avvio del contratto. Dal secondo anno di concessione l'Amministrazione stima che il numero di visitatori riprenda il normale andamento e il trend degli anni successivi sia crescente anche in relazione alle azioni poste in essere dall'Amministrazione e all'ampliamento dell'orario dei siti della Direzione Regionale Musei Umbria, tramite l'utilizzo delle biglietterie automatiche.

Incassi da titoli di accesso – Ai flussi di visitatori stimati sono state applicate:

- per la Galleria Nazionale dell'Umbria le previsioni di vendita per le diverse tipologie di biglietti offerti (interi, ridotti, convenzioni, abbonamenti e gratuiti), la cui incidenza è stata calcolata in base allo storico presente degli ultimi 5 anni;
- per gli altri siti, il costo medio del biglietto è invece calcolato sulla base dello storico presente nel quadriennio 2016-2019, in quanto nel 2020 questi siti sono rimasti chiusi, se non nei mesi estivi, a causa della pandemia.

Incassi dei servizi per il pubblico – Per la stima dei ricavi relativi al bookshop - presente solo nella Galleria Nazionale dell'Umbria - è stato utilizzato il numero di visitatori stimato dall'Amministrazione ed è stato applicato il tasso di utilizzo e lo scontrino medio storici relativi al quadriennio 2017-2020.

Analogo ragionamento è stato svolto per le visite guidate, per il tramite dello storico fornito dall'Amministrazione.

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 è definito un Piano Economico e Finanziario di massima, il quale ha lo scopo di illustrare la fattibilità economico-finanziaria e gestionale.

Il piano economico di massima 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.

6 INFORMAZIONI SUI SITI OGGETTO DELLA CONCESSIONE

6.1 LUOGHI E ORARI DI ESECUZIONE DEI SERVIZI

I luoghi di esecuzione dei servizi sono situati presso:

- 1) **Galleria Nazionale dell'Umbria**, Perugia
e
- 2) i seguenti **Siti della Direzione Regionale Musei Umbria**:
 - Palazzo Ducale, Gubbio
 - Teatro romano e Antiquarium, Gubbio
 - Museo Archeologico Nazionale, Orvieto
 - Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto
 - Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481
Condizioni di fornitura



- Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia
- Villa del Colle del Cardinale, Perugia
- Castello Bufalini, San Giustino

1) Galleria Nazionale dell'Umbria

La Galleria Nazionale dell'Umbria non è attualmente aperta al pubblico a causa di lavori di restauro. La riapertura al pubblico è prevista entro il mese di luglio 2022.

Si precisa, inoltre, che:

- la Galleria è dotata di **un locale per i servizi di accoglienza, informazione e orientamento, biglietteria, vendita delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, nonché per la vendita dei prodotti del bookshop**, collocato presso l'atrio di Palazzo dei Priori. Tale locale dovrà essere allestito con almeno 2 postazioni presidiate da personale dedicato allo svolgimento dei servizi. Almeno una di tali postazioni dovrà essere attiva tutto l'anno durante tutto l'orario di apertura della Galleria, mentre la seconda dovrà essere attivata nei periodi di alta stagione, nei week end e negli orari di maggior afflusso di visitatori. Si precisa che l'arredo della biglietteria/bookshop è a carico dell'Amministrazione. Sarà onere del Concessionario fornire l'attrezzatura tecnica necessaria per l'espletamento dei servizi.
- non sono attualmente presenti varchi di ingresso alla Galleria né presso l'atrio di Palazzo dei Priori, dove è presente la biglietteria, né presso l'ingresso della Galleria stessa, che si trova al terzo piano. Il controllo del biglietto è effettuato dal personale del museo all'ingresso della prima sala del museo sita al terzo piano.
- l'atrio di Palazzo dei Priori, dove è presente la biglietteria, è in parte occupato da uffici di competenza comunale. Pertanto, qualsiasi variazione rispetto a quanto disciplinato nel presente documento in relazione all'accoglienza dell'utenza dovrà essere concordata con la Galleria, previo parere del Comune stesso.
- presso la Galleria Nazionale dell'Umbria è attualmente presente un locale dedicato alle attività didattiche.

Gli attuali orari di apertura della Galleria sono i seguenti:

- da novembre a marzo: lunedì chiuso, da martedì a domenica 8,30-19,30
- da aprile a ottobre: lunedì dalle 12,00 alle 19,30, da martedì a domenica 8,30-19,30

Tutti i locali elencati, ad eccezione dei locali per la didattica, verranno consegnati in via esclusiva al Concessionario. È a carico del Concessionario la dotazione delle apparecchiature necessarie all'espletamento dei servizi (ad esempio: pc, sistemi e telecamere antirapina, cassaforte, telefoni, stampanti, etc.).

Inoltre, le aree in prossimità delle postazioni di accoglienza, orientamento e informazione, biglietteria e vendita dei servizi per il pubblico presso la Galleria Nazionale dell'Umbria dovranno essere dotate, a cura del Concessionario, di connessione internet gratuita che permetta agli interessati di usufruire dei servizi di vendita *offsite* e di scaricare l'Applicazione per dispositivi mobili di supporto alla visita.

2) Siti della Direzione Regionale Musei Umbria

Presso i Siti della Direzione Regionale Musei Umbria e in prossimità dell'ingresso di ciascuno di essi è richiesta l'installazione, a cura del Concessionario, di una **"postazione automatizzata"** non presidiata costituita da una macchina emettitrice automatica di biglietti (TVM – *Ticket Vending Machine*) per il servizio di biglietteria.

Gli ambienti destinati ai servizi e i luoghi nei quali dovranno essere installate le "postazioni automatizzate" sono quelli visionabili in sede di sopralluogo.

Si specifica che le "postazioni automatizzate" per la biglietteria, permettono la vendita dei soli titoli di accesso. Pertanto presso i siti in cui sono presenti solamente tali "postazioni automatizzate" la vendita/prenotazione dei servizi per il pubblico quali le visite guidate e le visite e attività didattiche, nonché l'acquisto di prodotti del bookshop, saranno svolti esclusivamente tramite canali *offsite*.

I suddetti siti sono attualmente aperti con i seguenti orari:

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



- Palazzo Ducale di Gubbio:
 - da novembre a marzo chiuso lunedì: da martedì a domenica 8,30 – 19,30, da aprile a ottobre: lunedì aperto 13,30 – 19,30, da martedì a domenica 8,30 – 19,30
- Teatro romano e Antiquarium:
 - lunedì e martedì chiuso, da mercoledì a domenica 8,30-19,30
- Museo Archeologico Nazionale, Orvieto:
 - lunedì chiuso, da martedì a domenica 8,30-19,30
- Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo:
 - Lunedì, martedì e mercoledì chiuso, da giovedì a domenica ore 9,00 – 15,00
- Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia:
 - lunedì chiuso, da martedì a domenica 8,30-19,30
- Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia:
 - lunedì chiuso, martedì e giovedì ore 14,00 – 19,30. Mercoledì, venerdì, sabato e domenica ore 9,00 – 13,30
- Villa del Colle del Cardinale, Perugia:
 - da lunedì al venerdì chiuso, sabato e domenica 9,00-13,00, Sabato ore 15,00 – 19,30, Domenica 9,00 – 13,00
- Castello Bufalini, San Giustino:
 - sabato chiuso, dal lunedì al giovedì aperto solo su prenotazione, venerdì, domenica e festivi: 10.00-13.00 e 15.30-18.30

Per lo svolgimento dei servizi l'Amministrazione mette a disposizione del Concessionario i locali e gli spazi indicati al presente paragrafo. I locali, come sopra individuati, sono destinati all'esecuzione dei servizi in concessione nello stato di fatto e di diritto in cui si trovano all'atto della sottoscrizione del Verbale di Avvio dell'esecuzione del Contratto. 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.

Si specifica che:

- non potrà essere eseguito alcun lavoro 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, imputabili al Concessionario stesso, sarà richiesto dall'Amministrazione al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese dello stesso. 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.

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 di espletamento dei servizi per la Galleria Nazionale dell'Umbria;
- il cablaggio delle postazioni;
- i materiali di consumo necessari per l'espletamento del servizio.

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

L'Amministrazione si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni delle previsioni previste nel presente paragrafo.



Il Concessionario garantisce l'erogazione dei servizi negli orari anzi indicati, fermo restando eventuali variazioni di orario, richieste dall'Amministrazione e/o concordate con il Concessionario:

- Informazioni e orientamento, biglietteria (postazioni fisiche e automatizzate), vendita delle visite guidate e delle visite e attività didattiche, *bookshop*: tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura. La vendita dei titoli di accesso (sia dalle postazioni presidiate da personale, sia dalle postazioni automatiche), dovrà cessare un'ora prima dell'orario di chiusura dei Siti.
- Visite guidate e visite e attività didattiche tutti i giorni di apertura dei siti, durante tutto l'orario di apertura su prenotazione.

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

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 dello specifico evento con un anticipo di almeno di 48 ore.

6.2 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, card territoriali, scontistiche, fidelity e *membership card*, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC.

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

L'Amministrazione potrà 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 ed eventualmente sottoporrà alla Direzione Generale Musei del MiC.

Presso i Siti oggetto della presente concessione l'Amministrazione si riserva di organizzare e produrre, anche in collaborazione con soggetti terzi, mostre temporanee/eventi occasionali. Il Concessionario si impegna a garantire il servizio di emissione di biglietto/supplemento alla mostra nel caso in cui l'Amministrazione ne faccia richiesta.

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

L'Amministrazione si impegna a dare tempestiva comunicazione al Concessionario circa eventuali variazioni delle previsioni previste nel presente paragrafo.



Galleria Nazionale dell'Umbria

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso previsti per la nuova concessione così come indicati dall'Amministrazione.

TIPOLOGIA DI BIGLIETTO	Interi	ridotti
Galleria Nazionale dell'Umbria	10,00	2,00
Abbonamento annuale (365 giorni dall'attivazione)	25,00	
Convenzioni/Agevolazioni	5,00	

Siti della Direzione Regionale Musei Umbria

Si riportano gli importi dei titoli di ingresso previsti per la nuova concessione così come indicati dall'Amministrazione.

TIPOLOGIA DI BIGLIETTO	Interi	ridotti
Palazzo Ducale, Gubbio	5,00	2,00
Teatro romano e Antiquarium, Gubbio	3,00	2,00
Museo Archeologico Nazionale, Orvieto	4,00	2,00
Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto	3,00	2,00
Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia	5,00	2,00
Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia	3,00	2,00
Villa del Colle del Cardinale, Perugia	4,00	2,00
Castello Bufalini, San Giustino	4,00	2,00

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 dei siti della presente concessione. 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 documento 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 i Siti e i servizi oggetto della presente concessione.

Oggetto del servizio è infatti l'informazione, l'accoglienza e l'orientamento dei visitatori, 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 nella loro interezza, nonché l'incremento del comfort dei visitatori, orientando le loro scelte verso i servizi più adatti alle specifiche esigenze di visita.

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



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 (solo Galleria Nazionale dell'Umbria)

Sarà onere del Concessionario organizzare/predisporre presso la Galleria Nazionale dell'Umbria la gestione del personale a presidio delle postazioni di cui al par. 6.1.

Il Concessionario è tenuto a fornire ai visitatori le seguenti informazioni minime:

- a) orari di apertura e servizi offerti;
- b) offerta culturale (presenza di esposizioni temporanee ed eventi, etc.)
- c) collocazione 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, laboratori didattici, etc.)
- f) numero e tipologia di titoli di accesso e di servizi ancora disponibili nella giornata, con eventuale specifica dell'orario di accesso;
- g) informazioni di carattere generale;
- h) regole per la fruizione (ad esempio norme di comportamento all'interno della Galleria, 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.

Tale personale dovrà inoltre distribuire i materiali informativi (volantini, brochure, mappe, ecc.) che saranno forniti direttamente dalla Galleria.

L'attivazione dei predetti servizi deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per la Galleria Nazionale dell'Umbria.

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

Il Concessionario deve fornire un servizio di call center (numero verde o urbano) finalizzato principalmente all'informazione sull'offerta dei Siti 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 che in italiano, in lingua inglese per un livello minimo di conoscenza certificato B2¹ (con certificazione linguistica emessa da un ente autorizzato al rilascio) e nelle ulteriori eventuali lingue offerte in sede di gara per un livello minimo di conoscenza certificato B1², 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.

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 e tedesca.

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;

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

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



- prenotazione titoli di accesso gratuiti/ridotti 18-25 anni.

Il Call Center deve essere attivo:

- in modalità automatica (IVR), per 24 ore al giorno per 7 giorni a settimana;
- con uscita operatore secondo gli orari di apertura della biglietteria fisica.

e con l'eventuale estensione di orario indicata in Offerta Tecnica dal Concessionario.

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 Call center dovrà garantire i seguenti tempi di risposta:

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

L'attivazione del Call Center deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

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, i cui contenuti e le modalità espositive devono essere concordati con l'Amministrazione e approvati dalla stessa entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Le visite guidate dedicate ai visitatori disabili dovranno essere concordate con l'Amministrazione in relazione ai percorsi di visita e condotte da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Obiettivo del servizio è la diffusione della conoscenza, l'educazione e lo stimolo dell'interesse del pubblico sui singoli Siti nonché la creazione di un sistema di offerta che consenta alle diverse fasce e tipologie di visitatori di individuare strumenti di approfondimento corrispondenti ai propri orientamenti di esperienza e conoscenza.

Particolare attenzione dovrà essere posta alla valorizzazione dei Siti meno frequentati per cui, durante tutta la durata della concessione, dovrà essere attiva l'offerta di almeno un percorso di visita dedicato al singolo sito.

Il ventaglio di percorsi offerti dovrà quindi essere articolato in base al tempo di visita e al grado di approfondimento dei contenuti del percorso di visita proposto, individuando almeno due tipologie principali di visite:

- visite ordinarie;
- visite di approfondimento tematico/speciali.

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

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



- 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.

Il servizio deve essere prenotabile e acquistabile tramite le postazioni fisiche della Galleria Nazionale dell'Umbria e tramite canali *offsite* - Sito Web e Call Center.

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

Dovranno essere inoltre previste, per ciascun Sito per la durata della Concessione, visite in lingua inglese con livello certificato C2³, e nelle eventuali lingue ulteriormente offerte in sede di gara, anch'esse con livello certificato C2⁴, con relativa certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio, da comprovare in sede di Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

Si specifica che non è richiesta certificazione linguistica per il personale 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 risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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 sempre essere consentito a guide turistiche in possesso di abilitazione alla professione ovvero dei requisiti di legge, di effettuare autonomamente proprie visite guidate nei Siti, 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. 7.5.5.

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.

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 per tutti i Siti oggetto della presente concessione.

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

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



7.3 SERVIZIO VISITE E ATTIVITA' DIDATTICHE

Oggetto del servizio è la progettazione, la promozione, la vendita, la gestione e l'erogazione di visite e 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) e al di fuori dei Siti come ad esempio in spazi gestiti da Istituzioni Pubbliche quali Teatri, Biblioteche, ecc. al fine di creare sinergie con le realtà già presenti sul territorio utili ad ampliare e diversificare l'offerta didattica.

Il Concessionario potrà effettuare ulteriori visite e attività didattiche rivolte ad altre tipologie di pubblico, da concordarsi con l'Amministrazione.

Tale attività è finalizzata a educare, diffondere, esplorare e approfondire la conoscenza sui monumenti e sulla storia dei Siti oggetto della presente concessione, 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 di svolgere visite e attività didattiche direttamente o con soggetti terzi (pubblici e/o privati) per occasioni particolari quali ad esempio eventi speciali, mostre temporanee, alternanza scuola-lavoro, progetti con Università, agenzie formative e associazioni, ecc.

L'Amministrazione inoltre 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.

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

Per quanto riguarda la Galleria Nazionale dell'Umbria è presente una sala dedicata ai laboratori che la Galleria metterà a disposizione del Concessionario per l'erogazione del servizio.

Per quanto riguarda i Siti della Direzione Regionale Musei Umbria, non sono in essi presenti sale dedicate alle attività didattiche, pertanto per tali Siti potranno essere erogate visite didattiche oppure le attività didattiche potranno essere organizzate negli spazi all'aperto.

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

Il prezzo delle visite e delle attività didattiche sarà stabilito dal Concessionario in accordo con l'Amministrazione prima dell'Avvio dell'esecuzione delle Attività.

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.

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

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 materie umanistiche (archeologia e storia dell'arte antica, scienze della formazione, psicopedagogia) o equipollente. Le visite e le attività didattiche dedicate ai visitatori disabili dovranno essere condotti da operatori in possesso di comprovata formazione specifica.

Le visite ed attività didattiche dovranno essere erogate in lingua italiana e in LIS qualora offerto.



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

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 ed 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 e delle 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 e delle 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.

Il Concessionario si impegna a realizzare, costantemente nell'arco di vigenza contrattuale campagne di promozione delle visite e delle attività didattiche volte a massimizzare la fruizione dei Siti da parte delle scuole.

L'attivazione del servizio di attività didattica deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività per tutti i Siti oggetto della presente concessione.

7.4 SERVIZIO BOOKSHOP (SOLO PER LA GALLERIA NAZIONALE DELL'UMBRIA)

Oggetto del servizio è:

- l'organizzazione e la gestione del punto vendita fisico presso la Galleria Nazionale dell'Umbria (cfr. par. 6.1);
- l'organizzazione e la gestione del punto vendita di *e-commerce* (tramite la piattaforma e il Sito Web descritti ai paragrafi 7.5.2 e 7.5.3);
- la produzione non in esclusiva di prodotti editoriali e di prodotti di merchandising da porre in vendita.

I servizi dovranno essere orientati al rispetto della cultura artistica della Galleria e dovranno essere improntati all'espressione massima di un prodotto di qualità, nell'immagine di insieme che il visitatore dovrà avere, quale progetto unitario e coordinato altamente pertinente alle caratteristiche della Galleria.

7.4.1 IL SERVIZIO DI VENDITA

Il **punto vendita fisico, presente presso la Galleria Nazionale dell'Umbria** è destinato alla vendita di:

- a) prodotti **editoriali** attraverso cui il Concessionario deve garantire un'adeguata proposta al pubblico volta a migliorare la conoscenza e la fruizione del patrimonio culturale della Galleria. Tali prodotti dovranno 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 di particolare interesse locale:
 - guide e itinerari fotografici (edifici, monumenti e opere della Galleria Nazionale dell'Umbria)
 - cataloghi di mostre ed esposizioni attuali e passate della Galleria Nazionale dell'Umbria
 - cataloghi museali
 - studi scientifici tematici (archeologia, storia, architettura, design, grafica e arti applicate)
 - fotografia
 - cinema
 - art book
 - narrativa selezionata
 - libri didattici per bambini

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



- libri didattici per ragazzi
 - libri di illustrazione e fumetti
 - libri e materiali sulle materie sopra dette in edizioni straniere
 - altro in base alle richieste della Galleria.
- b) **merchandising**, costituito da una linea originale di oggettistica ispirata al logo della Galleria realizzata dal Concessionario secondo quanto descritto al paragrafo 7.5.2.2 ed eventuale altro merchandising prodotto dalla Galleria stessa.
- c) **oggettistica varia** ispirata alla Galleria quale a titolo esemplificativo e non esaustivo:
- oggetti di design
 - linea di cartoleria (quaderni, cartoline, biglietti, manifesti, stampe, calendari, cancelleria varia)
 - linea di bigiotteria
 - giochi didattici
 - piccolo arredamento (vasi, bicchieri, contenitori, tazze)
 - riproduzioni di beni culturali
 - oggetti legati alle tematiche delle esposizioni e delle mostre temporanee promosse dall'Amministrazione e che quindi potranno variare periodicamente
 - altro in base alle richieste della Galleria.

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 della Galleria.

In caso di appurato deterioramento degli arredi e degli impianti generatosi nel corso della Concessione, sarà richiesto dalla Galleria al Concessionario di effettuare interventi di manutenzione ordinaria e/o straordinaria a cura e spese del Concessionario stesso.

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, per i punti a) e c) deve essere concordato con la Galleria nel corso della fase preliminare e aggiornato annualmente nel corso della durata della concessione a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

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

Il Concessionario assume l'impegno a rendere disponibili al pubblico, per l'intera durata del contratto, l'ampiezza dell'assortimento previsto a catalogo.

L'attivazione del servizio di bookshop deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

7.4.2 SERVIZIO DI PRODUZIONE DI PRODOTTI EDITORIALI E MERCHANDISING

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

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



7.4.2.1 PRODOTTI EDITORIALI

Oggetto del servizio è la realizzazione, a cura e onere del Concessionario, di prodotti editoriali relativi alla Galleria Nazionale dell'Umbria sulla base di un Piano Editoriale redatto dal Concessionario e approvato dalla Galleria e aggiornato con cadenza annuale a partire dalla Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

Il Piano Editoriale dovrà prevedere pubblicazioni relative alle tematiche culturali ispirate alla valorizzazione della Galleria, nonché alle manifestazioni temporanee organizzate dalla stessa.

Si specifica che il servizio editoriale relativo a mostre temporanee o eventi vari non è affidato in via esclusiva al Concessionario, tuttavia il Concessionario si impegna a esporre e porre in vendita tali prodotti, se richiesto dalla Galleria. In ogni caso le pubblicazioni relative a questi eventi speciali, qualora affidate al Concessionario, saranno parte del Piano Editoriale concordato.

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

Il Concessionario dovrà rispettare la tiratura e le tempistiche del piano editoriale condivise con la Galleria.

La Galleria mantiene il copyright e la linea editoriale per tutte le pubblicazioni edite che dovranno riportare le seguenti indicazioni:

- © Ministero della Cultura – Galleria Nazionale dell'Umbria;
- sul frontespizio di ogni pubblicazione, la dizione “Ministero della Cultura – Galleria Nazionale dell'Umbria”, oltre al logo del Ministero della Cultura.

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

Al fine di garantire la qualità del linguaggio tecnico delle traduzioni effettuate, il Concessionario dovrà avvalersi di traduttori che dimostrino conoscenza e comprovata esperienza nella tematica della pubblicazione oggetto della traduzione (ad esempio archeologia, storia dell'arte, architettura, botanica, etc.). Il Concessionario, entro i termini previsti nel Piano Editoriale condiviso, dovrà sottoporre all'approvazione della Galleria le bozze dei prodotti editoriali da pubblicare e nel caso di pubblicazioni tradotte in altre lingue straniere il Concessionario fornirà alla Galleria i CV dei traduttori.

Il Concessionario si impegna inoltre a realizzare le pubblicazioni rientranti nel piano editoriale, nel rispetto dei CAM “carta per copia e carta grafica” (DM 4 aprile 2013) in conformità con quanto previsto all'art. 34 del Codice dei Contratti pubblici (almeno le specifiche tecniche e le clausole contrattuali previste dal citato decreto). La carta conforme all'etichetta Ecolabel Europeo inerente la carta stampata, o altra etichetta di Tipo I equivalente (per tutti i prodotti editoriali rientranti nell'ambito di applicazione dell'etichetta Ecolabel Europeo) saranno ritenuti conformi ai suddetti Criteri Ambientali minimi. Si precisa che la messa in vendita di tali pubblicazioni è subordinata all'approvazione dell'Amministrazione della documentazione attestante il possesso dell'etichetta Ecolabel EU o altra etichetta equivalente. Il Concessionario dovrà produrre nuovamente la suddetta documentazione ogni qual volta vi sia l'aggiornamento del Piano Editoriale con nuovi prodotti.

Il Concessionario non potrà procedere alla stampa dei prodotti editoriali previsti nel Piano Editoriale condiviso, senza aver ottenuto il “*visto si stampi*” della Galleria.

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

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



Il Concessionario potrà vendere i prodotti editoriali presso altri punti vendita, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza della Galleria Nazionale dell'Umbria e rafforzare l'immagine coordinata correlata. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti alla Galleria.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il piano editoriale è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

7.4.2.2 MERCHANDISING

Oggetto del servizio è la realizzazione di una linea originale di oggettistica ispirata al logo e più in generale alla Galleria Nazionale dell'Umbria e le sue opere a cura e onere del Concessionario, che comprenda anche prodotti rivolti all'infanzia, ai bambini/ragazzi in età scolare e a persone con disabilità sensoriale e cognitiva (non vedenti o ipovedenti).

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

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

I prodotti di merchandising proposti dovranno essere ispirati alla Galleria Nazionale dell'Umbria, dovranno essere coerenti con l'immagine coordinata e riportarne il logo, in modo che risultino riconoscibili e riconducibili a essa.

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

La Galleria, almeno 45 giorni prima della data di Avvio dell'Esecuzione delle Attività, metterà a disposizione del Concessionario gli archivi immagini da inserirvi. Tali materiali potranno essere utilizzati dal Concessionario solo ai fini previsti nel presente documento.

Ferme restando le prescrizioni minime riportate al presente paragrafo, il progetto della linea di merchandising personalizzata per la Galleria è quello risultante dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

La Galleria, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto 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, il Concessionario dovrà produrre la linea di merchandising in conformità con quanto presentato in relazione tecnica e con le eventuali modifiche richieste dalla Galleria.

Tutti i prodotti devono essere sottoposti alla preventiva approvazione da parte della Galleria.

Si precisa che la messa in vendita dei prodotti di merchandising è subordinata all'approvazione da parte della Galleria 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. 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 presso altri punti vendita, allo scopo di offrire a un pubblico più ampio possibile la conoscenza della Galleria Nazionale dell'Umbria e rafforzare l'immagine coordinata correlata. Il Concessionario dovrà classificare tali prodotti con la dicitura "Fuori Book" e rendicontare i relativi introiti alla Galleria. È fatto divieto al Concessionario di produrre e vendere i prodotti del merchandising oltre la fine del contratto di concessione.

Al termine della concessione, la Galleria 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 della Galleria, 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.

La Galleria, entro i primi 15 giorni dalla Data di stipula del contratto, si riserva la facoltà di concordare con l'Aggiudicatario modifiche al progetto 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 dei Siti oggetto della concessione.

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 dei Siti, 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;

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



- altre attività eventualmente indicate nell'**OFFERTA TECNICA**.

Il Gestore del Contratto deve intercettare e porre rimedio a tutte le criticità che dovessero emergere nella gestione del Servizio, 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.

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 Siti oggetto della presente Concessione negli orari di apertura al pubblico.

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 soli prodotti del bookshop venduti off-site, dei titoli di accesso (biglietteria), nonché la raccolta dei dati relativi alla fruizione da parte del pubblico dei Siti 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 Siti 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 in coerenza grafica con il layout del sito web della Galleria e della Direzione Regionale Musei Umbria;
- 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:

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

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481
Condizioni di fornitura



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 e attività didattiche;
- prodotti del bookshop (solo relativi alle vendite off-site);
- titoli di accesso ai siti (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.

La prenotazione dovrà avvenire mediante l'emissione e l'invio per e-mail di un voucher/codice di prenotazione che il visitatore dovrà presentare presso le postazioni accoglienza, informazioni, orientamento e vendita dei Siti.

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 Siti e consente l'accesso direttamente al percorso di visita senza passare da tali postazioni (non è dunque previsto il ritiro in cassa dei suddetti titoli di accesso).

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 i Siti oggetto di concessione senza titolo d'accesso ed evitare le code.

L'acquisto tramite sito web e call center di titoli di accesso e/o servizi con diritto di riduzioni o gratuità dovrà essere sottoposto a verifica dal personale del Concessionario in biglietteria prima dell'ingresso del visitatore alla Galleria Nazionale dell'Umbria.

Si precisa altresì che al perdurare dell'esigenza legata alla pandemia da Covid-19 anche il controllo del Green Pass e la sanificazione dell'utenza saranno effettuati con le stesse modalità relative al controllo dei biglietti di cui al precedente capoverso.

Il controllo del possesso del titolo d'accesso è effettuato dal personale dell'Amministrazione all'ingresso della prima sala della Galleria al terzo piano.

La piattaforma dovrà consentire al visitatore di prenotare, anche nella stessa giornata, il turno di accesso per fasce orarie al momento dell'acquisto, al fine di temporizzare gli ingressi ed evitare picchi di afflussi nel corso della giornata.

L'Amministrazione trasferirà al nuovo Concessionario i dati relativi alle prenotazioni di visite di gruppo nel periodo successivo alla data di avvio dell'esecuzione delle attività. Tale data verrà comunicata dall'Amministrazione al fornitore uscente. Si precisa che attualmente non è presente un servizio di prenotazione e acquisto di titoli di accesso on line.



Ferme restando le prescrizioni minime del presente documento, 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.

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 di pagamento 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.

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. 6.2.

La piattaforma informatica deve prevedere anche una parte dedicata alla gestione specifica degli abbonati, alle attività agli stessi legate e alle tempistiche legate al servizio di abbonamento.

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 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, 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 più siti consentiti dai biglietti integrati e dagli abbonamenti) suddivisi per sito, 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" dei supporti multimediali di supporto alla visita, delle visite guidate, delle visite e attività didattiche, dei visori/cardboard 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 i Siti;
- qualsiasi altra elaborazione dei dati richiesta dall'Amministrazione sui servizi erogati.

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

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.

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 la Galleria Nazionale dell'Umbria e i siti della Direzione Regionale Musei dell'Umbria – ID 2481

Condizioni di fornitura



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.

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, 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.

7.5.2.4 ALTRE FUNZIONALITÀ

La piattaforma informatica deve inoltre possedere almeno le seguenti funzionalità:

- permettere, per ciascun Sito e aree interne ai Siti, 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 anche delle disposizioni governative per il contenimento dell'emergenza epidemiologica da Covid-19 e/o degli eventuali regolamenti emessi dall'Amministrazione per la fruizione dei Siti;
- consentire la gestione di liste di attesa sia per l'ingresso ai Siti in occasione di eventi ad ingresso limitato, sia per le visite guidate e i laboratori didattici in caso di esaurimento posti;
- possibilità di inserire e gestire profili utenti differenti ai quali affidare diverse modalità di accesso e fruizione della infrastruttura;
- garantire la crittografia dei dati del QR code, al fine di impedire la generazione di codici validi da parte di soggetti esogeni;
- gestione dell'infrastruttura tecnologica che eroga le informazioni di cui al par. 7.1;
- 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 supporto multimediale, sconti incrociati tra i Siti 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 dall'Amministrazione in collaborazione con altri soggetti);
 - promozioni e sconti per diverse categorie di acquirenti e/o differenziati sui diversi canali di vendita.

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 (delle visite guidate, delle visite e attività didattiche e dei prodotti del bookshop) e dei titoli di accesso ai siti. 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 sui siti web ufficiali dell'Amministrazione:

www.gallerianazione dellumbria.it

www.musei.umbria.beniculturali.it



La piattaforma dovrà avere una pagina dedicata alla Galleria Nazionale dell'Umbria e una pagina dedicata alla Direzione Regionale Musei Umbria. Per i vari siti di quest'ultima deve essere previsto un reindirizzamento all'interno delle pagine specifiche di ciascuno di essi.

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 e secondo la struttura *design for all*.

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. 6.2 e rispetto alle tariffe dei servizi per il pubblico (visite guidate e visite e attività didattiche) concordate con l'Amministrazione.

La procedura di prenotazione/prevendita deve prevedere la registrazione degli utenti (cfr. par. 7.5.2.2) ai quali deve essere richiesto l'inserimento al minimo dei seguenti dati comuni:

- nome;
- cognome;
- e-mail;
- nazione di provenienza;
- per l'Italia la provincia di provenienza;
- età;
- categoria di acquirente (privato, agenzia di viaggi, scuola, etc.);

La richiesta di eventuali altri dati comuni potrà essere concordata con l'Amministrazione successivamente alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

La registrazione dovrà prevedere anche la possibilità di registrarsi alla newsletter ufficiale della Galleria Nazionale dell'Umbria.

Le caratteristiche minime di tale sito web devono essere:

- contenuti in lingua italiana, inglese, spagnola, francese e tedesca;
- linea grafica e layout in linea con gli standard del MiC, coerente con l'identità visiva e con il logo dell'Amministrazione al fine di indurre l'utente a considerare il sito web di vendita come parte integrante del sito ufficiale;
- presenza dei riferimenti dell'Amministrazione nell'URL del sito (e non di quelli del Concessionario);
- presenza del solo logo dei Siti 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 (cfr. par. 7.5).

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 Siti. 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.

Con congruo anticipo e comunque entro la data di Avvio dell'esecuzione delle Attività, come definita al Capitolo 10 del presente documento, 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.

7.5.4 SUPPORTO ALLA DEFINIZIONE DI POLITICHE 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 dei siti oggetto di concessione nella sua interezza, con particolare riferimento alla promozione dei siti meno visitati, dei luoghi speciali e delle attività di valorizzazione in esso già presenti o realizzate dal concessionario stesso.

Tali proposte devono essere presentate:

- con periodicità almeno annuale;
- 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.

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

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

sono quelle risultanti dal progetto offerto dallo stesso Concessionario in fase di gara.

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 siti, anche sulla base dei risultati degli indicatori di soddisfazione (*customer satisfaction*). 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.

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 6.2, nonché l'accettazione dei pagamenti e gli eventuali annullamenti (anche parziali per titoli di accesso cumulativi e/o integrati). 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 6.2, quali abbonamenti, scontistiche, fidelity e membership card, etc., anche a seguito di indicazioni del MiC. La piattaforma informatica 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 riportare obbligatoriamente i seguenti dati:

- logo dell'Amministrazione 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 emessi 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*, potranno essere modificati dal Concessionario mantenendo una grafica in linea con il brand della Galleria, con richiesta di predisposizione di uno spazio per l'eventuale inserimento di un banner per la promozione di mostre temporanee;
- "*print@home*" dovranno essere coerenti con l'identità visiva dei Siti.

In ogni caso il Concessionario - almeno 10 giorni prima della data di Avvio dell'esecuzione delle Attività 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.

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 di ingresso al sito con 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.

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

8.1 BIGLIETTERIA ON SITE

Galleria Nazionale dell'Umbria

Il Concessionario dovrà svolgere l'attività di vendita tramite il personale impiegato nelle postazioni descritte al paragrafo 6.1.

Il personale impiegato nelle postazioni fisiche 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. 6.2);



- qualora richiesto dall'Amministrazione, emissione e vendita dei titoli di accesso in caso di mostre temporanee/eventi occasionali;
- rimborso del costo del titolo di accesso 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);
- conversione in titoli di accesso di voucher/codici di prenotazioni ricevuti per e-mail a seguito di prenotazioni effettuate tramite canali *off site*;
- verifica dei titoli di accesso e/o servizi con diritto di riduzioni o gratuità tramite i documenti atti a comprovare il diritto presentati dall'utenza.

È facoltà del Concessionario l'installazione in loco di casseforti destinate alla custodia del denaro contante. Il posizionamento delle casseforti sarà concordato con la Galleria entro la Data di avvio dell'esecuzione delle attività.

La Galleria 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 comuni non sono finalizzati all'identificazione dell'individuo ma alla conoscenza delle caratteristiche generali di chi usufruisce della visita e dei servizi. 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.

Direzione Regionale Musei Umbria

Presso i siti della Direzione Regionale Musei Umbria, ossia Palazzo Ducale di Gubbio; Teatro romano e Antiquarium, Gubbio; Museo Archeologico Nazionale, Orvieto; Necropoli etrusca di Crocifisso del Tufo, Orvieto; Museo Archeologico Nazionale dell'Umbria, Perugia; Ipogeo dei Volumni e Necropoli del Palazzone, Perugia; Villa del Colle del Cardinale, Perugia; Castello Bufalini, San Giustino, **l'attività di vendita verrà invece svolta attraverso la fornitura, l'installazione e la gestione di 8 Ticket Vending Machines** (TVM - biglietterie self service).

Le 8 *Ticket Vending Machines* (TVM - biglietterie self service) devono essere integrate con la piattaforma informatica di cui al paragrafo 7.5.2 e saranno dedicate alla vendita dei soli titoli di accesso. Tali biglietterie devono consentire l'acquisto di titoli di accesso validi per il giorno stesso, l'acquisto di integrazioni ai titoli di accesso concordate con l'Amministrazione, accettare pagamenti elettronici, dare il resto, produrre adeguata rendicontazione fiscale e, infine, devono essere di facile utilizzo per gli utenti. Le TVM potranno erogare i biglietti fino a un'ora prima dell'orario di chiusura del Sito.

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

La manutenzione delle biglietterie self service 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 commissione di controllo e valutazione dallo stesso designata riguardo anomalie o malfunzionamenti riscontrati nelle TVM, il Concessionario è tenuto alla soluzione del problema riscontrato secondo le tempistiche di seguito riportate:

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

Gli ambienti destinati al servizio e i luoghi nei quali dovranno essere installate le postazioni automatizzate sono quelli indicati al par. 6.1, visionabili in sede di sopralluogo.

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, alloggi supporti multimediali, 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;
- nessun lavoro può essere eseguito 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 le 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. 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 di tutti i servizi in vendita, 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 non) deve essere contestuale alla data di Avvio dell'esecuzione delle Attività.

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 e attività didattiche (cfr. par. 7.3 e 7.4) dovrà conoscere,



oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁵ (con certificazione linguistica ufficiale emessa da un ente autorizzato al rilascio) e le ulteriori eventuali lingue europee (francese, spagnolo e tedesco) offerte in sede di gara per un livello minimo di conoscenza certificato B1⁶, 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.

Il personale dei bookshop dovrà conoscere, oltre all'italiano, la lingua inglese, quest'ultima per un livello minimo di conoscenza certificato B2⁷ 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.

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 visite e 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 documento, 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 accessorio o tesserino di riconoscimento brandizzato con il logo della Galleria Nazionale dell'Umbria (da sottoporre all'approvazione della Galleria nel corso della fase preliminare), 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 del diverso termine eventualmente concordato con la stessa e a garantire la continuità dell'erogazione delle prestazioni oggetto del Contratto, fornendo all'Amministrazione la documentazione necessaria e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

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 necessaria e impegnandosi a garantire l'aggiornamento del Verbale di Avvio dell'Esecuzione del Contratto.

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

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

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

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



stessa; 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, 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).

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

- a ciascun Sito e ai relativi monumenti/reperti/collezioni, alle regole di fruizione dei siti incluse le aree speciali 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)

Qualora offerto, 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.

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 30 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.



11 MODALITA' DI REMUNERAZIONE E ONERI A CARICO DEL CONCESSIONARIO

Il Concessionario incassa gli introiti derivanti da:

- vendita delle visite guidate, visite e attività didattiche e prodotti del bookshop, che trattiene al netto della Royalty da versare all'Amministrazione;
- vendita dei titoli d'accesso, che riversa all'Amministrazione al netto dell'Aggio.

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, e ha diritto (ad esclusione dell'eventuale supplemento mostre temporanee e/o eventi occasionali al biglietto ordinario, qualora l'Amministrazione richieda il servizio al Concessionario), come corrispettivo, a un Aggio pari a una percentuale sul monte incassi derivanti da tali vendite. Tale percentuale (Aggio) corrisponde al valore indicato nel documento Informazioni sulla procedura 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, 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.

Contestualmente al versamento il Concessionario consegna all'Amministrazione un rendiconto mensile:

- per la Galleria Nazionale dell'Umbria;
- per la Direzione Regionale Musei Umbria, complessivo e per ciascun Sito afferente alla Direzione medesima.

Tali prospetti devono indicare separatamente tutte le tipologie di titolo di accesso e l'importo sia al lordo che al netto dell'Aggio.

In generale, pertanto, tutti i rendiconti dovranno contenere il dettaglio dei titoli di accesso emessi nel periodo di riferimento (con evidenza di tipologia, numero e corrispondenti valori economici), con l'indicazione degli importi versati all'Amministrazione e dell'Aggio riconosciutogli nel documento Informazioni sulla procedura, come ribassato in sede di offerta.

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 DELLE ROYALTY

Il Concessionario trattiene l'intero incasso derivante dalla vendita dei servizi per il pubblico (visite guidate e visite e attività didattiche, prodotti dei bookshop - anche se venduti al di fuori del punto vendita della Galleria Nazionale dell'Umbria "fuori book"), versando all'Amministrazione una **Royalty** espressa come percentuale sul monte incassi (al netto di IVA), derivante dalla vendita dei summenzionati servizi/prodotti (il monte incassi è costituito dalla sommatoria



delle ricevute, degli scontrini e delle fatture emesse); tale percentuale corrisponde al valore indicato nel documento Informazioni sulla procedura 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, la quota parte di incassi (al netto IVA) corrispondente alla Royalty di cui al documento Informazioni sulla procedura, 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 la Galleria Nazionale dell'Umbria;
- per la Direzione Regionale Musei Umbria, complessivo e per ciascun Sito afferente alla Direzione medesima.

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.

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 la quota parte semestrale di Canone annuo di cui al documento Informazioni sulla procedura come rialzato in sede di offerta.

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.